

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Pendirian bank Bjb syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. pada tanggal 20 Mei 2000, 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 Divisi/Unit Usaha syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah 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 Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. diputuskan untuk menjadikan Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Hingga saat ini bank bjb syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga No 135, dan telah memiliki 8 (delapan) kantor cabang, kantor cabang pembantu 55 (lima puluh lima), jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM Bersama.

Sebagai tindak lanjut keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. maka pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan bank bjb syariah berdasarkan Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU.04317.AH.01.01 Tahun 2010 tanggal 26 Januari 2010.

Pada saat pendirian bank bjb syariah memiliki modal disetor sebesar Rp.500.000.000.000 (lima ratus milyar rupiah), kepemilikan saham bank bjb syariah 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 bjb syariah memulai usahanya, setelah diperoleh Surat Ijin Usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629/DPbS tertanggal 30 April 2010, dengan terlebih dahulu dilaksanakan cut off dari Divisi Unit Usaha Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Yang menjadi cikal bakal bank bjb syariah. Kemudian, pada tanggal 21 juni 2011, berdasarkan akta No 10 tentang penambahan modal disetor yang dibuat oleh Notaris Popy Kuntari Sutresna dan telah mendapat pengesahan

dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH.01.10-23713 Tahun 2011 tanggal 25 Juli 2011, PT Banten Global Development 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 Global Development sebesar Rp. 12.000.000.000 (dua belas milyar rupiah).

Pada tanggal 31 Juli 2012, berdasarkan akta nomor 27 perihal Pelaksanaan Putusan RUPS Lainnya Tahun 2012, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk dan PT Banten Global Development menambahkan modal disetor sehingga total modal PT Bank Jabar Banten Syariah menjadi 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 Jabar Banten Syariah terakhir diubah dengan Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Lainnya nomor 03 tanggal 19 Februari 2014 yang dibuat dihadapan Notaris Maryanti Tirtowijoyo, S.H., M.kn, dan disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH-

04317.AH.01.10-10438 Hingga saat ini bank bjb 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 (empat puluh enam) jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM Bersama. Pada tahun 2013 diharapkan bank bjb semakin memperluas jangkauan pelayanannya yang tersebar di daerah Propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

VISI

Menjadi Bank Syariah Digital Pilihan Utama Masyarakat

MISI

1. Meningkatkan akses keuangan Syariah yang amanah berbasis layanan digital
2. Bersama membangun ekosistem ekonomi Syariah terutama keuangan haji
3. Memberikan Nilai tambah yang optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM)
4. Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Nilai budaya perusahaan yang dikembangkan oleh Bank Jawa Barat Banten Syariah dan diwujudkan dalam praktik :

1. Integritas
 - a) Berpikir, berkata dan bertindak terpuji
 - b) Jujur, disiplin dan konsisten
2. Kompeten
 - a) Berkomitmen dan tanggung jawab
 - b) Kerja cerdas, tuntas dan tulus
 - c) Belajar dan bertumbuh
3. Harmoni
 - a) Saling menghargai, bersinergi dan peduli pada lingkungan
4. Layanan
 - a) Ramah dan empati
5. Solusi
 - a) Berdampak positif dengan hasil terbaik
 - b) Berorientasi pada nilai tambah

3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan



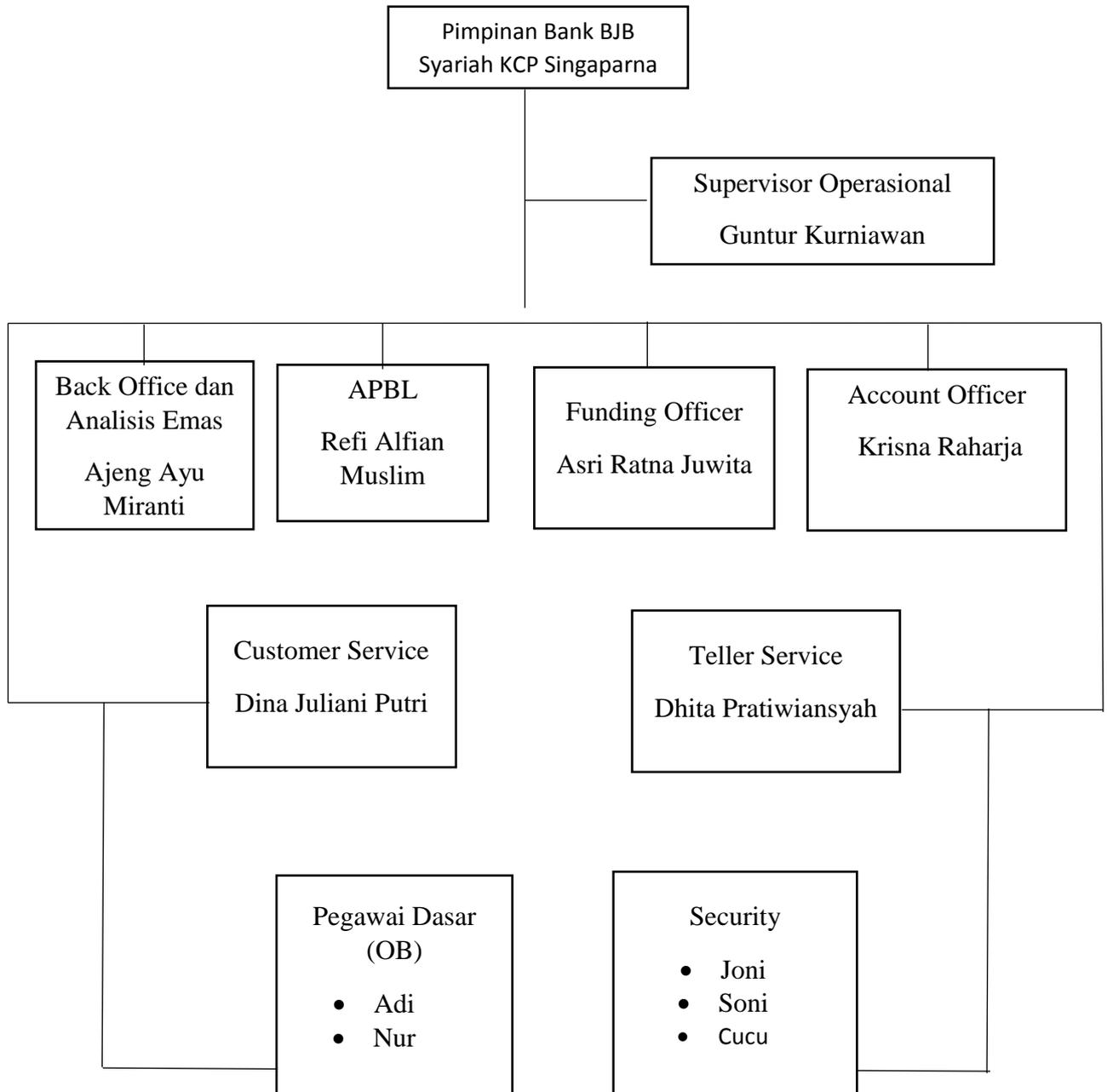
Gambar 3. 1 Logo Bank Bjb Syariah

Sumber : Bank Bjb Syariah

Makna Logo Bank Jawa Barat Banten Syariah

Berdasarkan *guidance identity*, visualisasi dari *call name* dan logo Bank BJB Syariah dengan bentuk tiga sayapnya menggambarkan interaksi antara bank dengan nasabah, pemegang saham dan masyarakat melalui pemberian layanan yang terbaik, keberpihakan kepada perekonomian yang berbasis kerakyatan serta mampu menjangkau masyarakat sampai ke pelosok.

3.1.5 Struktur Organisasi



**Gambar 3. 2 Struktur Organisasi
Perusahaan**

Sumber: Bank Bjb Syariah

3.1.6 Job Description

Adapun uraian-uraian tugas dari masing-masing jabatan pada Bank BJB Syariah KCP Singaparna adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan Cabang

- a. Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di kantor cabang
- b. Memimpin operasional pemasaran produk-produk Bank Jabar Banten Syariah
- c. Menetapkan dan meriview prosedur operasional manajemen
- d. Mengembangkan kompetensi karyawan di dalam lingkup grupnya
- e. Mereview dan menetapkan internal Standar Operating Prosedure (SOP).

2. Supervisor Operasional

- a. Mengkordinasi pelaksanaan pelayanan transaksi, administrasi, pembiayaan serta kegiatan operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu
- b. Untuk mendukung pencapaian target yang ditetapkan dalam goal setting
- c. Supervisor Operasional Kantor Cabang Pembantu lebih fokus secara operasional dalam mencapai goal setting
- d. Menyusun goal setting dan anggaran operasional Kantor Cabang Pembantu

- e. Melaksanakan penerapan prosedur pelayanan dan operasional sesuai Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang ditetapkan direksi.

3. *Funding Officer*

- a. Menghimpun dana nasabah
- b. Mempromosikan produk perbankan berupa tabungan, deposito dan giro
- c. Mempertahankan rekening tabungan baru (akuisisi)
- d. Monitoring produk-produk yang telah terjual
- e. Melaporkan segala aktivitas dan program yang telah dijalankan secara rinci
- f. Mengajak nasabah untuk top up tabungan (referensi).

4. APBL (Administrasi Pembiayaan Bisnis Legal)

- a. Melakukan koordinasi setiap pelaksanaan tugas-tugas marketing dan pembiayaan dari unit atau bagian yang berada dibawah supervisinya, hingga dapat memberikan pelayanan kebutuhan perbankan bagi nasabah secara efisien dan efektif yang dapat memuaskan dan menguntungkan baik bagi nasabah dan bank syariah
- b. Bertindak sebagai komite pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan pembiayaan

- c. Memelihara dan membina hubungan baik dengan pihak nasabah serta antar atau intern unit kerja yang ada dibawah serta lingkungan perusahaan
- d. Menyusun strategi-strategi planning dan selaku marketing atau solisitasi nasabah baik dalam rangka penghimpunan sumber dana maupun alokasi pemberian pembiayaan secara efektif dan terarah.

5. *Account Officer*

- a. Mengelola penjualan produk
- b. Megelola profitability
- c. Mengelola kredit, seorang AO harus mampu memonitoring nasabahnya supaya pembiayaan yang diberikan tetap lancar.

6. *Customer Service*

- a. Nasabah yang datang untuk kepentingan administrative
- b. Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan atau complain nasabah dengan cepat
- c. Memberikan penjelasan secara singkat, jelas kepada nasabah mengenai produk BJB Syariah.

7. *Teller*

- a. Menerima modal awal untuk membuka transaksi
- b. Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form
- c. Membuka dan mengaktifkan sistem untuk operasional transaksi

- d. Melakukan entry data kedalam sistem
- e. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu
- f. Menandatangani laporan harian kas.

8. *Back Office*

- a. Mengelola urusan utang piutang
- b. Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang yang tidak terlalu baku untuk kemudian diganti dengan yang baru
- c. Memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggara pemesanan barang terhadap supplier memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengecekan stock barang yang sudah hampir habis.

9. *Office Boy*

- a. Memastikan semua kebutuhan teknis karyawan di kantor terpenuhi dengan baik
- b. Memastikan kebersihan perangkat dan ruang kerja karyawan
- c. Memastikan kebersihan lingkungan perusahaan
- d. Memastikan tugas yang dibebankan terlaksana dengan baik.

10. *Security*

- a. Menjaga keamanan kantor bank baik di luar atau di dalam
- b. Mengatur kerapihan wilayah parkir kantor
- c. Memberikan pelayanan pengawalan parkir kepada nasabah
- d. Menjadi navigator di bank seperti mengarahkan nasabah pada saat transaksi

- e. Membantu nasabah mengarahkan pengisian form transaksi
- f. Membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir transaksi
- g. Memantau ketersediaan form yang ada di bank
- h. Mengatur antrian di bank.

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan

Dalam menjalankan usahanya, Bank BJB Syariah memiliki jaringan kantor yang tersebar di wilayah Jawa Barat, Banten dan Jakarta, terdiri dari 10 kantor cabang, 53 Kantor Cabang Pembantu, 2 Kantor Kas, 2 Payment Point dan 3 Kas Mobil Keliling.

Tabel 3. 1 Jaringan Kantor Usaha

NO	UNIT	ALAMAT	NO TELP	NO FAX
	Kantor Pusat	Jl. Braga No. 135, Kota Bandung, Jawa Barat	022- 4212546	022- 4202550/4212524
I	KC Bandung Pelajar Pejuang	Jl. Pelajar Pejuang 45 No.54 Kota Bandung, Jawa Barat	022- 7308062, 7306562	022-7306619, 7308038
1	KCP Soreang	Jl. Raya Soreang Banjaran No.11 Soreang Kab.	022- 5892951	022-5892950

		Bandung, Jawa Barat		
2	KCP Cimahi	Jl. Jend. H. Amir Machmud No. 589 Kota Cimahi	022- 6631487	022-6631620
3	KCP Garut	Jl. Raya Ciledug No. 77 Garut	0262- 546045	0262-546044
	KCP Rancaekek	Jl. Raya Bandung- Garut KM. 21 Rancaekek	022- 7791821	022-7794386
5	KCP Sumedang	Jl. Mayor Abdurrachman No. 127 Kel Kotakaler Kab. Sumedang	0261- 203207	0261-203189
6	KCP Bojongsoang	Jl. Bojongsoang No.87B Bandung	022- 88887672	022-87520658
7	KCP Arcamanik	Jl.A. H. Nasution No.94 Kel. Sukamiskin Kec. Arcamanik Kota Bandung, Jawa Barat	022- 7233698	0227233699
8	KCP Mohamad	Jl.Mohamad Toha	022-	022-5223276

	Toha	No.161 Kel. Cigereleng Kec. Regol Kota Bandung, Jawa Barat	5223367	
9	KCP Majalaya	Jl. Babakan No. 91A Desa Majasetra Kec. Majalaya Kab. Bandung	022- 5952437	022-5952439
10	KK UIN Sunan Gunung Jati	Jl. A.H. Nasution No. 105 Cibiru		
II	KC Tasikmalaya	Jl. Sutisna Senjaya No.77	0265- 311952	0265-331765
1	KCP Banjar	Jl. Kantor Pos No. 38 Banjar	0265- 745902	0265-745923
2	KCP Singaparna	Jl. Raya Timur Cikaray No. 36 Singaparna	0265- 543292	0265-543282
3	KCP Bantarkalong	Jl. Raya Simpang RT. 07 RW. 04 Desa Simpang Kec. Bantarkalong Kab. Tasikmalaya	0265- 580575	0265-580786
4	KCP Ciawi	Jl. Pelita 1 Pasar Baru	0265-	0265-452218

		Ciawi RT. 02 RW. 08 Desa Pakemitan Kec. Ciawi Kab. Tasikmalaya	452218	
5	KCP Cikurubuk	Jl. A.H.Witono Pasar Cikurubuk Komplek I Ruko Blok C 19 Kec. Mangkubumi Kota Tasikmalaya	265334547	265344571
6	KCP Ciamis	Komplek Ruko Terminal Jl. Letnan Samudji No.45	0265- 311952	0265-777871
7	KK Jasa Kartini	Jl. Otto Iskandardinata No. 15 Kota Tasikmalaya, Jawa Barat	0265- 7090049	0265-328600
III	KC Cirebon	Jl. Siliwangi No. 100 Cirebon	0231- 232528	0231-207889
1	KCP Kuningan	Jl. Aruji Artawinata No. 12 Kuningan	0232- 876466	0232-876468
2	KCP Jatibarang	Jl. Siliwangi No.159 Jatibarang Indramayu	0234- 5357276	0234-5357279
3	KCP	Jl. K.H. Abdul Halim	0233-	0233-8287185

	Majalengka	No. 517 Majalengka	8287184	
4	KCP Sumber	Jl. Dewi Sartika No.134 Sumber Kab. Cirebon	0231- 322324	0231-322324
5	KCP Arjawinangun	Jl.ByPass Arjawinangun, Desa Junjang Kec.Arjawinangun, Kab Cirebon, Jawa Barat	0231- 350049	0231-350049
6	KCP Patrol	Jl. Raya Patrol, Desa Patrol, Kecamatan Patrol, Kab. Indramayu, Jawa Barat	0234- 611191	0234-611190
7	KCP Paburuan	Jl. Raya Paburuan Wetan No. 12 Kec. Ciledug Kab. Cirebon, Jawa Barat	0231- 8665588	0231-8665599
8	KCP Indramayu	Jl. Jend. Sudirman No.85 Kel. Lemah Abang Kec. Indramayu, Kab. Indramayu, Jawa Barat	0234- 277400	0234-277402

IV	KC Bogor	Ruko Simpang Warung Jambu 9-10 Jl. Pajajaran No. 21 Bantarjati Bogor Utara	0251- 8358727	0251-8358768
1	KCP Cibinong	Jl. Cibinong City Centre Blok A No 28 Cibinong, Bogor	021- 87907007	021-87906600
2	KCP Cibubur	Jl. Alternative No. 37E KM 3 Cibubur Kota Bekasi, Jawa Barat	021- 84303138	021-84303130
3	KCP Jembatan Merah	Jl. Veteran No.28 Kec. Bogor Tengah	0251- 8641414	0251-8641331
4	KCP Sawangan	Jl. Raya Ciputat Parung No. 1 Kav. 17 Kel. Bojongsari Kec. Bojongsari, Kota Depok, Jawa Barat	0251- 8616224	0251-8616229
V	KC Serang	Jl. Ahmad Yani No 34 Blok A 4-5 Kel. Cipare Kec. Serang Kota Serang	0254- 205151	0254-212203
1	KCP Cilegon	Jl. Sultan Ageng	0254-	0254-392080

		Tirtayasa Sombang Kali Cilegon	392078	
2	KCP Pandeglang	Jl.Raya Serang Km.1 No. 15A Pandeglang Banten	0253- 5207310	0253-5207329
3	KCP Ciledug	Jl. H.O.S. Cokroaminoto No.62D Tangerang	021- 7313492	021-7313495
4	KCP BSD Tangsel	Jl. Pahlawan Seribu,Golden Boulevard Q1 BSD	021- 29329990	021-53158007
5	KCP Ciputat	Jl. Ir. H. Juanda No. 177 Ciputat Kota Tangerang Selatan, Banten	021- 7497899	217497898
6	KCP Rangkasbitung	Jl. Multatuli No.34C Kec. Rangkasbitung	0252- 204440	0252-204440
VI	KC Bekasi	Jl. Ir. H. Juanda No. 124 Bekasi	021- 8811341	021-88346466
1	KCP Cikarang	Jl. R.E. Martadinata Cikarang Utara Kab. Bekasi	021- 89106642	021-8901925
2	KCP	Jl. Kertabumi No.39	0267-	0267-8453569

	Karawang	Ruko No. 7 Karawang Barat	8453567	
3	KCP Cikampek	Jl. Ahmad Yani No.12A Ruko Timbangan Cikampek	0264- 8388341	0264-8388343
4	KCP Pondokgede	Jl. Jatiwaringin No.195 Pondokgede Bekasi	021- 84972045	021-84972028
5	KCP Harapan Indah	Ruko Sentra Niaga Boulevard Hijau Blok B6. No.16. Kota Bekasi	021- 88974830	021-88878812
6	KCP Tambun	Jl. Sultan Hasanudin No.5 Tambun	021- 88395381	021-88395382
7	KCP Lippo Cikarang	Jl. Cibarusah Raya No. 33 Cibarusah Cikarang Selatan Kab. Bekasi, Jawa Barat	021- 8971216	021-8971252
8	KCP Bantargebang	Jl. Raya Narogong RT.02 RW.10 Bantargebang, Kota Bekasi, Jawa Barat	021- 82602902	021-82602891
VII	KC Jakarta	Jl. Prof. Soepomo,	021-	021-8297139

	Soepomo	SH. No. 72 A, 72 B, 72 C, Kelurahan Menteng Dalam, Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan	8297048	
1	KCP Rawamangun	JL. Balai Pustaka Timur Blok GG Rawamangun	021- 29378951	021-29378950
2	KCP Kramatjati	Ruko Pasar Induk Kramat Jati Blok D1 No. 13 Kramat Jati, Jakarta Timur, DKI Jakarta	021- 29378553	021-29378557
VIII	KC Bandung Braga	Jl. Braga No.135 Bandung	022- 4202504	022-4213181
1	KCP Subang	Jl. Otto Iskandardinata No. 153 Subang	0260- 415446	0260-415447
2	KCP Sukabumi	Jl. Jend. Soedirman No. 74 Sukabumi	0266- 226981	0266-235650
3	KCP Sukajadi	Jl. Sukajadi No. 142 Bandung	022- 2042170	022-2042173
4	KCP Purwakarta	Jl. KK Singawinata No. 2 Purwakarta	0264- 8223388	0264-8223399

5	KCP Cianjur	Jl. Ir. H. Juanda Kp. Selakopi RT. 01 RW. 04 Pamoyanan	0263- 2293540	0263-2293369
6	KCP Kopo	Jl. Taman Kopo Indah No.100A	022- 5407389	022-85440304
7	KCP Jamika	Jl. Jamika No. 99D Bandung	022- 6046084	022-6046087
8	KCP Lembang	Jl. Raya Lembang No. 374A-B Lembang Kab. Bandung Barat	022- 61502270	022-2785779
9	KCP Padalarang	Jl. Raya Purwakarta No.68B Desa Kertamulya Kec. Padalarang Kab. Bandung Barat, Jawa Barat	022- 86815127	022-86815129
10	KCP Palabuhanratu	Jl. Siliwangi No.22 Kel. Palabuhanratu	0266- 6448657	
IX	KC Tangerang	Komplek Tangerang City Business Park Blok D12	021- 55780122	021-55780178
X	KC Depok	Jl. Margonda Raya No.483A Depok	021- 29402366	021-29402368

Sumber : Website Bank Bjb Syariah

Dalam menjalankan usahanya, Bank BJB Syariah memiliki jaringan ATM yang tersebar di wilayah Jawa Barat, Banten dan Jakarta. Berikut adalah daftar jaringan ATM Bank BJB Syariah :

Tabel 3. 2 Jaringan Usaha ATM

NO	NAMA/JENIS	ALAMAT
1	ATM KANTOR RABBANI	Jl. Dipatiukur No. 44 Bandung
2	ATAM KCP SOREANG	Jl. Raya Soreang Banjaran No. 11 Soreang Kab. Bandung
3	ATM KCU PELAJAR PEJUANG	Jl. Pelajar Pejuang 45 No. 54 Bandung
4	ATM KCU BEKASI	Jl. Ir. H. Juanda No. 124 Bekasi
5	ATM KCU BOGOR	Ruko Simpang Warung Jambu 9-10 Jl. Pajajaran No. 21 Bantarjati Bogor Utara
6	ATM KCU CIANJUR	Jl. Ir. H. Juanda Kp. Selakopi RT. 01 RW. 04 Pamoyanan
7	ATM KCU CIREBON	Jl. Siliwangi No. 100 Cirebon
8	ATM KCP PURWAKARTA	Jl. KK Singawinata No. 2 Purwakarta
9	ATM KCU SERANG	Jl. Ahmad Yani No 34 Blok A 4-5 Kel. Cipare Kec. Serang Kota Serang

10	ATM KCU TASIKMALAYA	Jl. Sutisna Senjaya No. 47 Tasikmalaya
11	ATM KCU JAKARTA	Jl. Prof Dr. Soepomo, SH No 72 Jakarta
12	ATM KCU BRAGA	Jl. Braga No.135 Bandung
13	ATM KCP CIMAHI	Jl. Jend. H. Amir Machmud No. 589 Kota Cimahi
14	ATM KCP SUKAJADI	Jl. Sukajadi No. 142 Bandung
15	ATM KCP GARUT	Jl. Raya Ciledug No. 77 Garut
16	ATM KCP BANJAR	Jl. Kantor Pos No. 38 Banjar
17	ATM KCP KUNINGAN	Jl. Aruji Artawinata No. 12 Kuningan
18	ATM KCP CIKARANG	Jl. R.E. Martadinata Cikarang Utara Kab. Bekasi
19	ATM KCP KARAWANG	Jl. Kertabumi No.39 Ruko No. 7 Karawang Barat
20	ATM KCP CILEGON	Jl. Sultan Ageng Tirtayasa Sombang Kali Cilegon
21	ATM KCP PANDEGLANG	Jl. Raya Serang Km.1 No. 15A Pandeglang Banten
22	ATM KCP TANGERANG	Komplek Tangerang City Business Park Blok D12
23	ATM KCP DEPOK	Jl. Margonda Raya No.483A Depok
24	ATM UNIS	Jl. Maulana Yusup No 10, Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang

25	ATM KCP JATIBARANG	Jl. Siliwangi No.159 Jatibarang Indramayu
26	ATM KCP MAJALAYA	Jl. Babakan No. 91A Desa Majasetra Kec. Majalaya Kab. Bandung
27	ATM KCP SINGAPARNA	Jl. Raya Timur Cikaray No. 36 Singaparna
28	ATM KCP MAJALENGKA	Jl. K.H. Abdul Halim No. 517 Majalengka
29	ATM KCP SUMEDANG	Jl. Mayor Abdurrachman No. 99 Sumedang
30	ATM KCP RANCAEKEK	Jl. Raya Bandung-Garut KM. 21 Rancaekek
31	ATM KCP SUBANG	Jl. Otto Iskandardinata No. 153 Subang
32	ATM KCP SUMBER	Jl. Dewi Sartika No.134 Sumber Kab. Cirebon
33	ATM KCP SUKABUMI	Jl. Jend. Soedirman No. 74 Sukabumi
34	ATM KCP CIKAMPEK	Jl. Ahmad Yani No.12A Ruko Timbangan Cikampek
35	ATM KCP PONDOKGEDE	Jl. Jatiwaringin No.195 Pondokgede Bekasi
36	ATM KCP CILEDUG	Jl. H.O.S. Cokroaminoto No.62D Tangerang
37	ATM KCP BSD TANGSEL	Kompleks BSD Tol Boulevard Blok A No. 25 Serpong Tangerang Selatan
38	ATM KCP CIBINONG	Jl. Cibinong City Centre Blok A No 28 Cibinong, Bogor
39	ATM KCP RAWAMANGUN	Jl. Balai Pustaka Timur Blok GG Rawamangun
40	ATM KCP TAMBUN	Jl. Sultan Hasanudin No.5 Tambun

41	ATM KCP JAMIKA	Jl. Jamika No. 99D Bandung
42	ATM KCP MARGAASIH	Jl. Mahmud No. 8 Bandung
43	ATM KCP BOJONGSOANG	Jl. Bojongsoang No. 87B Bandung
44	ATM KCP LEMBANG	Jl. Raya Lembang No. 374A-B Lembang Kab. Bandung Barat
45	ATM KCP LEUWILIANG	Jl. Raya Leuwiliang Pasar Lama RT 01 RW 05 Desa Leuwiliang Kab. Bogor
46	ATM RS DINDA TANGERANG	Rumah Sakit Dinda Jl. Galuh No. 2 Jatiuwung Tangerang
47	ATM KCP HARAPAN INDAH	Ruko Sentra Niaga Boulevard Hijau Blok B6. No.16. Kota Bekasi
48	ATM KCP CIBUBUR	Jl. Alternative No. 37E KM 3 Cibubur Kota Bekasi, Jawa Barat
49	ATM KCP KRAMATJATI	Ruko Pasar Induk Kramat Jati Blok D1 No. 13 Kramat Jati, Jakarta Timur, DKI Jakarta
50	ATM KCP PONDOKLABU	Jl. Pondok Labu Raya 71H Jakarta Selatan, DKI Jakarta
51	ATM KCP CIPUTAT	Jl. Ir. H. Juanda No. 177 Ciputat Kota Tangerang Selatan, Banten
52	ATM KCP LIPPO CIKARANG	Jl. Cibarusah Raya No. 33 Cibarusah Cikarang Selatan Kab. Bekasi, Jawa Barat
53	ATM KCP	Jl. Raya Narogong RT.02 RW.10

	BANTARGEBAANG	Bantargebang, Kota Bekasi, Jawa Barat
54	ATM KCP ARCAMANIK	Jl. A. H. Nasution No. 94 Kel. Sukamiskin Kec. Arcamanik Kota Bandung, Jawa Barat
55	ATM PUSAT OLEH- OLEH ARJUNA	Pusat Oleh-oleh Arjuna Jl. Raya Ciawi- Jamanis Kab. Tasikmalaya Jawa Barat
56	ATM KCP ARJAWINANGUN	Jl. By Pass Arjawinangun, Desa Junjang Kec. Arjawinangun, Kab. Cirebon, Jawa Barat
57	ATM KCO SAWANGAN	Jl. Raya Ciputat Parung No. 1 Kav. 17 Kel. Bojongsari Kec. Bojongsari, Kota Depok, Jawa Barat
58	ATM KCP MOHAMAD TOHA	Jl. Mohamad Toha No.161 Kel. Cigereleng Kec. Regol Kota Bandung, Jawa Barat
59	ATM KCP PATROL	Jl. Raya Patrol, Desa Patrol, Kecamatan Patrol, Kab. Indramayu, Jawa Barat
60	ATM KCP PADALARANG	Jl. Raya Purwakarta No.68B Desa Kertamulya Kec. Padalarang Kab. Bandung Barat, Jawa Barat
61	ATM KCP PABUARAN	Jl. Raya Pabuaran Wetan No. 12 Kec. Ciledug Kab. Cirebon, Jawa Barat
62	ATM KK JASA KARTINI	Jl. Otto Iskandardinata No. 15 Kota Tasikmalaya, Jawa Barat
63	ATM KCP INDRAMAYU	Jl. Jend. Sudirman No.85 Kel. Lemah Abang Kec. Indramayu, Kab. Indramayu, Jawa Barat

64	ATM KCP BANTARKALONG	Jl. Raya Simpang RT. 07 RW. 04 Desa Simpang Kec. Bantarkalong Kab. Tasikmalaya
65	ATM KCP CIAWI	Jl. Pelita 1 Pasar Baru Ciawi RT. 02 RW. 08 Desa Pakemitan Kec. Ciawi Kab. Tasikmalaya
66	ATM KCP CIKUBURUK	Jl. A.H.Witono Pasar Cikurubuk Komplek I Ruko Blok C 19 Kec. Mangkubumi Kota Tasikmalaya

Sumber : Website Bank Bjb Syariah

3.1.8 Produk dan Layanan

Ada beberapa usaha terkini atau produk dan layanan jasa yang ditawarkan adalah sebagai berikut :

1. Penghimpunan

a. Tabungan *iB Masalahah*

Tabungan *iB Masalahah* merupakan produk simpanan yang menggunakan prinsip *Al-Wadiah Yadh Dhamanah* dan *Mudharabah Mutlaqah*, yang diperuntukan untuk perorangan dan badan hukum (Perseroan Terbatas, Yayasan, Koperasi) serta Badan Usaha (CV dan Firma) yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati.

b. Giro *iB Masalahah*

Kemudahan dan kenyamanan dalam berbisnis kini dengan mudah nasabah dapatkan melalui Giro *iB Maslahah*. Fasilitas simpanan dana dalam mata uang rupiah ini memungkinkan nasabah melakukan penarikan sewaktu-waktu, menggunakan cek atau bilyet giro. Pengelolaan dana giro *iB Maslahah* menggunakan prinsip *Al-Wadiah Yadh Dhamanah* yang memberlakukan dana giro nasabah sebagai titipan yang harus dijaga dan dijamin keamanan serta ketersediaan dananya setiap saat, guna kelancaran transaksi bisnis nasabah.

c. Deposito *iB Maslahah*

Deposito *iB Maslahah* merupakan investasi dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* (bagi hasil) dalam mata uang rupiah, yang penarikannya dilakukan sesuai dengan pilihan jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan. Dana yang telah nasabah investasikan akan dikelola secara produktif dan profesional ke dalam bentuk pembiayaan untuk masyarakat atau dalam bentuk harga produktif lainnya, sesuai dengan prinsip syariah. Hasil usaha yang diperoleh akan dibagikan antara nasabah dan bank sesuai dengan porsi bagi hasil (nisbah) yang telah disepakati sebelumnya.

d. Tabungan Haji *iB Maslahah*

Tabungan Haji *iB Maslahah* merupakan produk tabungan khusus untuk persiapan biaya ibadah haji, yang dikelola secara

profesional dan aman sesuai syariah. Dilengkapi dengan Layanan *OnLine Siskohat* (Sistem Koordinasi Haji Terpadu), memungkinkan nasabah mendapatkan kepastian keberangkatan dari Departemen Agama setelah saldo Tabungan Haji nasabah telah memenuhi nominal persyaratan.

e. Simpanan Pelajar *iB*

Simpanan Pelajar *iB* yang selanjutnya disebut *SimPel iB* adalah simpanan berupa tabungan perorangan yang diperuntukkan siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Adapun siswa dimaksud yakni siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat, yang berusia dibawah 17 tahun dan belum memiliki KTP dalam mata uang rupiah dengan prinsip syariah *Mudharabah Mutlaqah*.

f. Tabungan Rencana *iB Maslahah*

Tabungan Rencana *iB Maslahah* merupakan produk tabungan berjangka bank bjb syariah dalam mata uang rupiah dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* yang diperuntukkan bagi perorangan, berbagi hasil optimal dengan berbagai keuntungan yang dirancang untuk membantu mewujudkan berbagi rencana dimana yang akan datang.

g. Tabungan Anak *iB Masalah*

Tabungan Anak *iB Masalah* adalah produk tabungan bank bjb syariah yang menggunakan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* yang diperuntukkan bagi anak-anak dengan tujuan mendidik gemar menabung sejak dini.

2. Pembiayaan Produktif

a. Modal Kerja

Pembiayaan modal kerja (PMK) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan perusahaan yang memerlukan pembiayaan modal kerja.

b. Investasi

Pembiayaan investasi merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk pembelian barang-barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk pendirian proyek baru, rehabilitasi, modernisasi, ekspansi atau relokasi proyek yang sudah ada.

3. Simulasi

a. Pendanaan

b. Pembiayaan

4. Pembiayaan Konsumtif

a. Pemilikan Kendaraan

b. Pemilikan Rumah

c. Pemilikan Serbaguna

- d. Mitra Emas
 - e. Kepemilikan Emas
 - f. Kesejahteraan Pegawai
 - g. Kesejahteraan Pegawai Pra Pensiun
5. Jasa dan Layanan
- a. Transfer
 - b. Sistem Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (Sistem BI-RTGS)
 - c. KLIRING
 - d. Jemput Masalah
 - e. *Payment Point Online Banking* (PPOB)

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam metode penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Penelitian ini dengan cara penelitian lapangan (*Field Research*), Wawancara (*Depth Interview*) dan Studi Kepustakaan (*Library Research*).

Penelitian ini diawali dengan melihat salah satu kegiatan yang ada di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna, yaitu yang berkaitan dengan Peran Aplikasi Mobile Masalah Terhadap Pelayanan Perbankan di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

Menurut Sutopo (2012 : 56-57) sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak ataupun dokumen-dokumen. Sumber-sumber data dapat yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Sugiyono, 2007 : 156). Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini didapat dari hasil observasi dan wawancara yang berkaitan dengan Peran Aplikasi Mobile Masalah Terhadap Layanan Perbankan di PT. Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015 : 308), Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang memberikan data kepada pengumpul data, misalnya orang lain atau dokumen. Data Sekunder dalam penelitian ini sumber data yang didapat mencakup tentang perusahaan dan suatu hal yang membahas materi pada penulisan tugas akhir ini.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2006 : 62) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena bertujuan utama dari penelitian adalah mendapat data.

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi Langsung (*Participant Observer Studies*)

Menurut Sugiyono (2015 : 141) Observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses sehingga diperoleh data berdasarkan fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh observasi. Dengan penelitian ini penulis dapat mengetahui bagaimana hambatan-hambatan dan solusi yang terjadi pada penggunaan aplikasi *mobile masalah*.

2. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013 : 231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam wawancara penulis meminta informasi kepada karyawan salah satu bank di bagian customer service untuk mengetahui lebih dalam tentang *mobile masalah* yang ada pada bank bjb syariah.

3. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Menurut Sugiyono (2015 : 140) Studi Kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literature ilmiah. Dengan studi kepustakaan ini membantu

peneliti dalam pengumpulan data yang dibutuhkan dalam bentuk buku ataupun jurnal-jurnal.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut sugiyono (2017 : 244) Analisis Data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menguraikan dan menggambarkan data mengenai Peran Aplikasi Mobile Masalah Terhadap Layanan Perbankan di PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah. Berikut langkah-langkah teknik analisis data yang digunakan penulis di Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan segala sesuatunya secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan, yaitu merekam data dan berbagai bentuk data di lapangan.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2010: 338) Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu. Dengan ini data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data lebih lanjut dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data

Pada tahap ini peneliti menyajikan data-data yang telah direduksi ke dalam laporan secara sistematis. Data disajikan dalam bentuk narasi berupa Peran Aplikasi Mobile Masalah Terhadap Layanan Perbankan di PT Bank Jawa Barat Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

4. Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan adalah kegiatan interpretatif terhadap hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan kesimpulan dibuat dengan jelas dan lugas sehingga mudah dipahami.