

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat Bank BJB

Bank Jabar Banten (BJB) dilatarbelakangi Peraturan Pemerintah No.33 Tahun 1960 tentang penentuan perusahaan milik Belanda di Indonesia yang dikenakan nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yaitu N. V Denis (*De Eerste Nederlandsche Inshide Shareholding*) terkenan ketentuan tersebut dan diarahkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat telah memulai beroperasi secara komersial pada tanggal 20 Mei 1961.

Berdasarkan tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah No.33 Tahun 1960, Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi I Jawa Barat mendirikan Bank Karja Pembangunan dengan Akta Notaris Noezar No. 152 tanggal 21 Maret 1961 dan No. 184 tanggal 13 Mei 1961 yang kemudian dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat No. 7/GKDN/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 dengan nama PT Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 11/PD/DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972, kedudukan hukum PT Bank Karja Pembangunan Djawa Barat diubah menjadi PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat selanjutnya diubah menjadi BPD Jabar sesuai Perda Jawa Barat No. 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978. BPD Jabar memiliki sebutan Bank Jabar dengan logo baru.

Berdasarkan tindak lanjut SK Gubernur BI No. 9/63/Kep.gbi/2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Menjadi Izin Usaha Atas Nama PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, dilaksanakan penggantian *call name* dari “Bank Jabar” menjadi “Bank Jabar Banten”.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank Pembangunan Jawa Barat 12/78/APBU/Bd di tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo Bank serta Surat Keputusan No. 1337/SK/DI(R-PPN)/2010 tanggal 5 Juli 2010 tentang Perubahan Logo dan Penyebutan Nama Serta Pemberlakuan *Brand Identity Guidelines*, maka pada tanggal 8 Agustus 2010 nama “Bank Jabar Banten” resmi berubah menjadi “Bank BJB”.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi :

Visi Bank BJB adalah menjadi Bank Pilihan Utama Anda

b. Misi :

- 1) Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah
- 2) Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelola 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 Bank BJB

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 yaitu :

1. Ramah, tulus, kekeluargaan

Sikap ini merupakan ciri khas Bank BJB dalam berkomunikasi dengan pihak lain, baik dengan nasabah, *shareholder*, masyarakat maupun antar pegawai. Seluruh jajaran organisasi berkomunikasi secara ramah dan santun, membantu dengan tulus dan ikhlas, serta menjalin hubungan dengan baik dan kekeluargaan.

2. Selalu memberikan pelayanan prima

Senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan cara memahami dan menerapkan standar pelayanan Bank BJB dengan baik dalam setiap aktivitas operasional.

3. Cepat, tepat, akurat

Sebagai banker yang professional, setiap pekerjaan dilakukan dengan cepat sesuai dengan *time schedule*, menggunakan cara/metode yang tepat sesuai dengan tujuan dan peruntukannya, serta meminimalisir tingkat kesalahan baik dalam proses pekerjaan maupun hasil pekerjaan melalui ketelitian.

4. Kompeten dan bertanggung jawab

Setiap pekerjaan, baik itu perusahaan besar ataupun kecil, sulit ataupun mudah, selalu dikerjakan dengan memanfaatkan kompetensi yang ada didalam diri masing-masing secara optimal dan dengan penuh rasa tanggung jawab.

5. Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan

Memahami dan melaksanakan seluruh pedoman dan ketentuan yang berlaku dengan baik sehingga setiap pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan tidak melanggar peraturan.

6. Konsisten, disiplin dan penuh semangat

Selalu bekerja dengan disiplin, konsisten dalam melaksanakan setiap ketentuan bank dan penuh semangat dalam menghadapi tantangan dan memberikan yang terbaik bagi nasabah.

7. Fokus pada nasabah

Menghormati dan perhatian kepada nasabah, senantiasa menjadikan nasabah sebagai mitra utama yang perlu diberikan layanan prima dan membantu memberikan solusi kepada nasabah.

8. Menjadi citra bank

Melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika setiap pegawai berperilaku terpuji, tidak melanggar norma dan ketentuan yang berlaku dan menjunjung tinggi kode etik perbankan.

9. Peduli pada lingkungan

Memberikan kontribusi positif kepada lingkungan baik kepada masyarakat maupun kepada lingkungan hidup. Setiap pegawai memberikan perhatian terhadap masalah yang terjadi di lingkungan dan memberikan kontribusi positif dengan cara memecahkan masalah.

10. Selalu memberikan solusi yang terbaik

Senantiasa bekerja dan berpikir untuk memecahkan masalah menggunakan akal pikir yang sehat sehingga diperoleh solusi terbaik.

11. Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri

Selalu berusaha memperluas wawasan, pengetahuan dan keterampilan kerja sebagai kontribusi terbaik demi kemajuan Bank BJB.

12. Menyukai perubahan positif

Selalu bersifat terbuka terhadap perubahan yang muncul dan berpikiran positif (*positif thinking*) Menumbuhkan Transparansi, Kebersamaan dan Kerjasama yang sehat. Senantiasa jujur, saling

percaya, saling mendukung dan membangun kerjasama tim yang kuat dan sehat.

13. Menjaga rahasia bank dan perusahaan

Memahami dan melaksanakan semua ketentuan yang berkaitan dengan rahasia bank, rahasia perusahaan dan rahasia jabatan.

3.1.4 Logo dan Makna

Logo Perusahaan Bank BJB adalah :



Gambar 3.1 Logo Bank BJB

Sumber: Bank BJB

Maknanya :

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 samapai Merauke. Bentuk sayap pada logo Bank BJB melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat.

Warna pada logo itu pun menjadikan identitas Bank BJB. *Calm Water Blue* menandakan tegas, konsisten, instutional, berwibawa, teduh, dan mapan. *Atmospheric ambience blue* menandakan visioner, fleksibel, dan modern. *Sincere True Yellow* menandakan melayani kekeluargaan, tumbuh dan berkembang. sedangkan penggunaan pada logo *type* merupakan pengembangan bentuk dari huruf Alte Haas Grothesk. Kemudian, pemilihan nama Bank BJB hadir sebagai akronim Bank Jabar Banten yang lebih modern, transenden, inklusif, dan telah dikenal oleh masyarakat luas. Bentuk konfigurasi logo diatas merupakan kongurasi utama (konfigurasi logo primer).

3.1.5 Struktur Organisasi



Sumber : PT. Bank BJB Kantor Cabang Singapura

Tabel 3.2

Struktur Organisasi

3.1.6 Job Description

Dari bagan diatas dapat dilihat bahwa PT. Bank BJB Kantor Cabang Singapura dipimpin oleh seorang Pemimpin Cabang dan memiliki

beberapa bawahan. Adapun tugas dan wewenang masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas sebagai berikut:

1. Pemimpin Kantor Cabang

Tugas pokok yaitu :

- a. Manajer tingkat atas (top management) yang membawahi unit-unit yang ada
- b. Melakukan pengawasan dan pengendalian atas prosedur kerja dan pelaksanaannya
- c. Melakukan koordinasi dan kerja sama di tingkat cabang pembantu sesuai dengan kewenangan tugasnya dan memantau pelaksanaan tindak lanjut audit di tingkat cabang sesuai dengan kewenangan dan tugasnya
- d. Bertanggung jawab atas segala hal yang mengenai dalam diri PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk
- e. Menyusun kebijakan cabang sesuai dengan petunjuk kantor pusat
- f. Menetapkan strategi kinerja untuk unit cabang

2. Manager Operasional

Tugas pokok yaitu :

- a. Mengkoordinasikan proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah
- b. Mengelola pelaksanaan realisasi kredit
- c. Pengelolaan asusaransi uang kartal

- d. Mengelola saran atau keluhan nasabah
- e. Mengelola dan mengevaluasi layanan IT
- f. Mengelola barang inventaris
- a. Wewenang yaitu :
- g. Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyeliaannya
- h. Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan *feedback* positif dan negative untuk meningkatkan kinerja pegawai
- i. Melakukan keputusan sesuai kewenangan, tugas dan keputusan direksi

3. Manager Komersial

Tugas pokok yaitu :

- a. Mengelola penyusunan analisis dan pengajuan kredit dalam rapat teknis, komite serta proses tindak lanjut keputusan kredit
- b. Mengelola pelaksanaan pembinaan kredit
- c. Megelola program dan kegiatan *maintance* customer atau nasabah
- d. Mengelola partnership bisnis dengan stakeholder atau mitra bisnis

Wewenang :

- a. Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyeliaannya

- b. Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan *feedback* baik positif ataupun negative untuk meningkatkan kinerja pegawai
- c. Melakukan keputusan sesuai kewenangan pada bidang tugas sebagaimana keputusan direksi

4. Manager Konsumer dan Ritel

Tugas pokok yaitu :

- a. Melakukan dan mengevaluasi hasil analisis penyusunan rencana dan strategi pemasaran berikut tindak lanjut atas rencana dan strategi pemasaran
- b. Melakukan dan mengevaluasi hasil atau keputusan kredit
- c. Melakukan dan mengevaluasi proses penyelamatan kredit
- d. Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan *maintance customer*
- e. Melakukan dan mengevaluasi kerjasama dengan mitra bisnis
- f. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen resiko unit kerja

5. Manager UMKM

Tugas pokok yaitu :

- a. Melakukan dan mengevaluasi hasil identifikasi dan analisis peluang pasar serta penetapan prioritas peluang pasar
- b. Melakukan dan mengevaluasi proses pengajuan kredit

- c. Melakukan dan mengevaluasi proses monitoring pembinaan dan penilaian kinerja penyaluran kredit
- d. Melakukan dan evaluasi rencana kegiatan *maintance customer*
- e. Melakukan dan evaluasi kerjasama bisnis dengan mitra bisnis
- f. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen resiko unit kerja Wewenang ;
- g. Melaksanakan tugas lainnya dari atasan untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien

6. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

Tugas pokok yaitu :

- a. Mengarahkan penyusunan market mapping & market opportunity
- b. Mengarahkan proses pengajuan keputusan kredit berikut pembinaan dan pemantauan kinerja kredit dalam rangka penyelamatan kredit
- c. Mengarahkan dan mengkordinasikan pengelolaan *cash management*
- d. Mengelola penerapan manajemen resiko unit
- e. Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja berikut pengelolaan anggarannya
- f. Mengarahkan penyusunan laporan terkait ruang lingkup unit kerja kepada manajemen dan regulator

Wewenang yaitu :

- a. Menetapkan pembagian tugas serta penegakkan disiplin kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyeliaan
- b. Memberikan penilaian kerja secara objektif dan memberikan *feedback* positif dan negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai serta menyampaikan rekomendasi pengembangan pegawai
- c. Melakukan persetujuan/keputusan kredit & persetujuan / keputusan bisnis
- d. Melakukan penandatanganan perjanjian kredit atau perjanjian bisnis lain
- e. Melakukan persetujuan lain sesuai dengan keputusan direksi

7. **Pemimpin Kantor Kas**

Tugas pokok :

- a. Melakukan monitoring proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah
- b. Melakukan pemeriksaan fisik kas, rekonsiliasi saldo kas bank dan melakukan evaluasi realisasi arus kas bank
- c. Melakukan analisis evaluasi dan menyusun rekomendasi perbaikan terkait SLA
- d. Melaksanakan kegiatan asuransi layanan nasabah
- e. Melakukan evaluasi *assessment* kepuasan nasabah
- f. Melakukan pengawasan proses pengkinian data nasabah dan laporan regular program APU-PPT

8. **Manager KIC**

Tugas pokok :

- a. Melakukan monitoring atas aktivitas operasional dan bisnis sesuai ketentuan
- b. Pemeriksaan atas aktivitas bisnis dan operasional sebelum dilakukan pengagendaan pemeriksaan
- c. Melaksanakan tugas sesuai ketentuan pimpinan

Wewenang :

- a. Melakukan pemeriksaan terhadap unit kerja
- b. Manager PPK

Tugas pokok :

- a. Melakukan dan mengevaluasi pemantauan kinerja penyaluran kredit dan pembinaan kredit kolektabilitas dan kredit hapus buku jaringan kantor di wilayah
- b. Melakukan dan menevaluasi asuransi dan agunan kredit dalam rangka penyelamatan atau penyelsaian kredit jaringan kantor di wilayah
- c. Melakukan dan mengevaluasi terkait kinerja pihak ketiga
- d. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen resiko unit kerja
- e. Mengelola penyusunan rencana kerja dan angsuran unit kerja berikut pengelolaan angsuran

- f. Melakukan dan mengevaluasi tindak lanjut temuan hasil pemeriksaan internal dan eksternal

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah kualitatif dimana penulis menilai, mengamati, dan melakukan wawancara pada *account officer* KPR Bank BJB Kantor Cabang Singaparna. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data yang deskriptif yang bersumber dari tulisan, lisan atau ungkapan tingkah laku. Sumber data yang digunakan anantara lain :

1. Data Primer

Data primer, data yang diperoleh secara langsung dari pihak perusahaan tanpa lewat perantara yaitu dengan cara wawancara dan observasi pada bagian yang terkait dalam perusahaan. Penulis melakukan wawancara kepada *Acoount Officer* KPR pada Bank BJB Kantor Cabang Singaparna, yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui perantara atau dari pihak kedua seperti buku dan media lainnya yang berkaitan dengan objek yang sedang diteliti. Penulis mengambil data dari buku perpustakaan dan website yang sesuai dengan objek penelitian untuk dijadikan acuan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan (*participant Observation*)

Menurut Arikunto dan Imam Gunawan (2013: 143) menyatakan bahwa observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan peneliti secara teliti, serta pencatatan yang sistematis supaya hasil pengumpulan data yang diperoleh akan lebih banyak, informatif, lengkap dan akurat dengan demikian data yang ditulis lebih terpercaya.

Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamat dan ingatan. Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti mengenai kinerja Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi pada Bank BJB Kantor Cabang Singaparna.

2. Wawancara mendalam

Menurut Yusuf Muri (2017:372) wawancara adalah proses antara pewawancara (*interviewer*) dengan yang diwawancarai (*interview*) melalui komunikasi langsung atau dapat juga dikatakan sebagai proses percakapan tatap muka (*face to face*) antara *interviewer* dengan *interview* dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu aspek yang dinilai dan telah dirancang sebelumnya.

Dalam metode wawancara ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden dan penulis melakukan wawancara secara langsung terhadap pihak yang bersangkutan.

3. Studi Pustaka

Menurut Yusuf Muri (2017:43) mengemukakan bahwa 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 literatur-literatur ilmiah.

Dalam metode ini, penulis mengumpulkan data dari berbagai sumber yang telah ada yang sesuai dengan topik pembahasan objek yang diteliti.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis yaitu metode pembahasan deskriptif dalam melakukan penelitian. Metode pembahasan deskriptif. Teknik analisis deskriptif terdiri dari :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara lapangan.

2. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan finalnya dan diverifikasi. Data reduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya mencari tambahan data tambahan jika nanti diperlukan. Maka dari itu, agar data tidak bertumpuk dan tidak mempersulit analisis, maka selanjutnya penulis perlu melakukan reduksi data.

3. Penyajian data

Setelah data dilakukan reduksi, tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini, penulis berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang telah didapatkan dapat dibuatkan kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Dari semua data yang diperoleh pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh dari data yang diperoleh sebagai hasil dari adanya penelitian. Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk memahami makna atau arti, pola-pola, penjelasan

dan proporsi. Pada tahap ini, penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.