

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten 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 Nederlansche Indische Shareholding)* yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah 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.

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

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan dari

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.

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).

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 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (*call name*) Bank Jabar Banten.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 50 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.

### 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

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 Logo Perusahaan



Sumber: <https://www.bankbjb.co.id/>

**Gambar 3.1**  
**Logo Bank Bjb**

### 1. *Brand Name*

Bank bjb adalah 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 dan melambangkan juga tekad dan upaya bank bjb dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah, *share holder* dan seluruh masyarakat.

### 2. *Brand Shape*

Jangkauan pelayanan perspektif sekunder, sayap pada logo bank bjb memeberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik. Arti dari 3 (tiga) buah helai sayap diasosiasikan sebagai perwakilan dari 3 pilar-pilar utama filosofi perusahaan visi dan misi, nilai-nilai budaya, budaya perusahaan.

### 3. *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:

#### a. Biru Muda (*calm water blue*)

Tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh, dan mapan.

#### b. Biru Tua (*atmosoheric ambience blue*)

Visioner, fleksibel dan modern.

#### c. Kuning (*sincere true yellow*)

Melayani, kekeluargaan, tumbuh dan berkembang.

### 3.1.4 Statement Budaya Perusahaan

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 perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis, nilai-nilai perusahaan (*coporate value*) yang telah dirumuskan yaitu *GO SPRIT* yang merupakan perwujudan dari *service excellence*, *professionalism*, *integrity*, *respect*, *intelligence*, dan *trust* yang dijabarkan dalam 14 perilaku utama, yaitu sebagai berikut:

1. *Service exelence*
  - a. Ramah, tulus, kekeluargaan;
  - b. Selalu memberikan pelayanan prima.
2. *Professionalism*
  - a. Cepat, tepat, akurat;
  - b. Kopenten dan bertanggung jawab;
  - c. Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan.
3. *Integrity*
  - a. Konsisten, disiplin dan penuh semangat;
  - b. Menjaga citra bank melalui prilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika.
4. *Respect*
  - a. Fokus pada nasabah;

- b. Peduli pada lingkungan.

5. *Intelligence*

- a. Menyukai perubahan positif;
- b. Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri;
- c. Menyukai perubahan positif.

6. *Trust*

- a. Menumbuhkan transparansi, kebersamaan kerjasama yang sehat;
- b. Menjaga rahasia bank dan perusahaan.

Adapun panduan untuk pelaksanaan budaya perusahaan ini telah tersusun dalam Pedoman Budaya Perusahaan bank bjb.

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:

1. Perumusan dan Penetapan Nilai-Nilai Budaya Perusahaan bank bjb.
2. Pembentukan tim Internalisasi Budaya di setiap unit kerja yang terdiri dari Tim Internalisasi Budaya, *Change Leaders*, *Change Coordinator*, *Change*, *Change Agents* dan *Change Target* serta Divisi *Human*

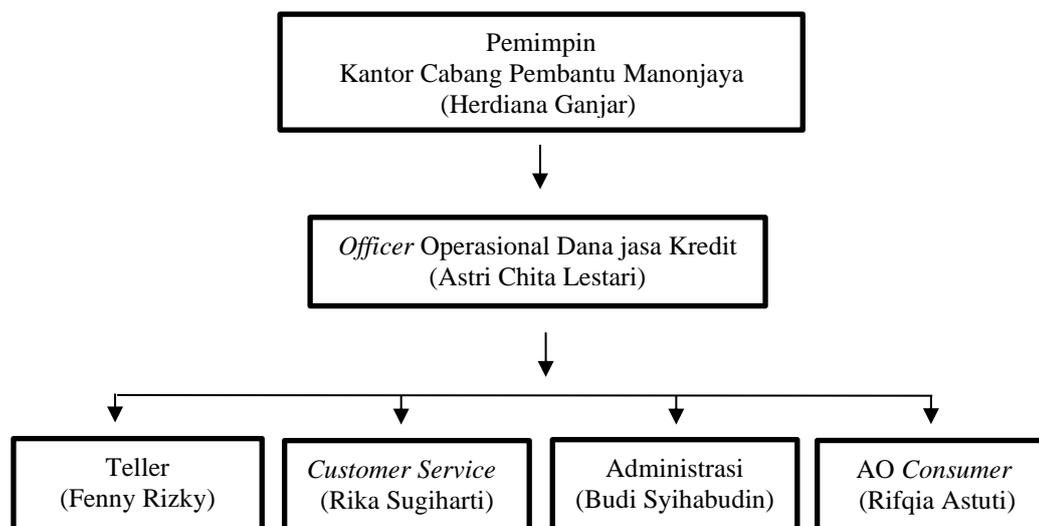
*Capital* sebagai divisi yang menjadi koordinator dalam proses internalisasi budaya secara keseluruhan.

3. Sosialisasi Program-Program Budaya Perusahaan bank bjb baik secara *On Site* maupun melalui media cetak dan elektronik.
4. Eksternalisasi Program Budaya Perusahaan bank bjb.
5. Penguatan Budaya Perusahaan bank bjb.
6. *Training* dan *up-skilling* kepada *Change Leaders, Change Coordinator & Change Agents*.
7. Survey Budaya Perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, persepsi kepentingan, dan keyakinan para pegawai terhadap proses transformasi organisasi dan budaya perusahaan.
8. 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.

### **3.1.5 Struktur Organisasi**

Bentuk susunan struktur organisasi unit kerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk Kantor Cabang Pembantu Manonjaya yaitu sebagai berikut:



*Sumber:* Bank Bjb Kcp Manonjaya

**Gambar 3.2**

### **Struktur Organisasi PT. Bank Jabar Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya**

#### **3.1.6 Job Description**

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan-jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Manonjaya. Adapun tugas dan wewenang masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu
  - a. Membantu pemimpin cabang dalam merencanakan, mengembangkan, serta mengelola bisnis cabang pembantu yang

mengelola pelaksanaan sistem prosedur, merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola layanan unggul kepada masyarakat, bisnis segmen ritel daerah kerja cabang, memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap upaya pencapaian laba bank serta keseluruhan dan untuk mendorong pemberdayaan ekonomi;

- b. Melaksanaakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan Bank Indonesia, peraturan perundang-undang serta peraturan intern lainnya yang berlaku;
- c. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya.

## 2. *Officer* Operasional Dana Jasa Kredit

- a. Memonitor dan mengontrol terlaksananya operasional bank;
- b. Menjalankan fungsi kepemimpinan pada bagian operasional dana jasa kredit;
- c. Menyusun rencana kerja atau anggaran di bidang operasional;
- d. Melaksanakan program kerja berdasarkan rencana anggaran kantor.

## 3. Teller

- a. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit;
- b. Membayarkan pencarian tabungan, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan direksi;

- c. Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas teller harian;
- d. Menyetorkan kas teller sore hari kepada koordinator administrasi dan keuangan untuk di periksa kebenarannya;
- e. Melakukan kas *opname* atas posisi kas harian bersama koordinator administrasi dan keuangan.

#### 4. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya;
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah atas sehungan dengan ketidakpuasan nasabah ats pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah;
- c. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan;
- d. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah;
- e. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan kebutuhan nasabah.

#### 5. *Administrasi*

- a. Melakukan penyediaan pelayanan administrasi;
- b. Memelihara dan memproses dokumen;
- c. Menyusun berbagai kegiatan administrasi, seperti input data, rekap data, dan pengarsipan;
- d. Melakukan kegiatan audit.

#### 6. *Account Officer Consumer*

- a. Melayani konsultasi debitur kredit;
- b. Menerima berkas permohonan kredit;
- c. Memlihara NPL kredit;
- d. Melakukan penagihan kepada debitur NPL;
- e. *Web scoring* melakukan persiapan berkas yang akan cair;
- f. Pemberkasan dan *scanning*;
- g. *Collecting* dan *monitoring*.

### **3.1.7 Produk dan Layanan Perusahaan**

Adapun produk dan layanan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. yaitu sebagai berikut:

#### 1. Produk Pinjaman

##### a. Bjb Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Bank bjb hadir dengan beragam produk dan kemudahan fasilitas pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (bjb KPR) untuk pembiayaan kepemilikan properti/properti usaha pembelian baru atau *second*. Selain itu, tersedia pembiayaan untuk *refinancing/multiguna*, *take over-XTRA*, *top up* dan membangun.

##### b. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP)

Mendapatkan keuntungan bunga tetap (*Fixed Rate*) yaitu tingkat bunga yang sama selama periode tertentu sehingga dimana dalam kondisi ini cicilan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) akan flat atau

sama selama periode bunga tetap. Meskipun bunga kredit di pasaran mengalami perubahan, namun jika Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP) masih dalam periode bunga tetap, maka tingkat suku bunga yang dibebankan ke nasabah akan sama.

c. Bjb Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada Aparatur Sipil Negera (ASN) yang akan memasuki masa pensiun. Dimana maksimal sisa masa dinas debitur yang dapat menerima kredit adalah 5 tahun.

d. Bjb Kredit Purna Bhakti (KPB)

Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda/duda dimana manfaat pensiun debitur dipastikan akan atau telah disalurkan melalui bank bjb.

e. Bjb Kredit Guna Bhakti

Pembiayaan yang diberikan oleh bank bjb untuk debitur berpenghasilan tetap yang gajinya telah atau belum disalurkan melalui bank bjb dan/atau tempat debitur bekerja telah memiliki perjanjian kerjasama dengan bank bjb dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur yang digunakan untuk keperluan multiguna.

f. Bjb Kredit Mikro Utama

calon debitur yang dapat menikmati fasilitas Kredit Mikro Utama dari bjb adalah Para pelaku usaha perorangan, kelompok usaha dan Badan Usaha (PT atau CV) dalam sektor ekonomi produktif yang termasuk kategori usaha mikro seperti pengusaha kecil, pedagang, wirausaha, wiraswasta produktif yang saat ini telah aktif menjalankan usahanya minimal selama 2 tahun.

g. Bjb *Back To Back Loan*

Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa Agunan Kas (Giro/Tabungan/Deposito).

h. Kredit Cinta Rakyat

calon debitur yang dapat menikmati fasilitas Kredit Cinta Rakyat dari bjb sahabat usaha Layanan UMKM adalah segmen pasar kredit Perorangan atau Badan Usaha termasuk Koperasi yang masih memiliki potensi untuk dibiayai dengan kredit, yaitu untuk para pelaku usaha dalam sektor produktif meliputi pertanian, tanaman pangan, perkebunan, peternakan, perikanan dan kelautan, kehutanan, perindustrian, perdagangan, pertambangan rakyat dan sektor lainnya dengan usaha telah berjalan minimal 1 tahun untuk perorangan dan 2 tahun untuk badan usaha.

i. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Masyarakat yang dapat menikmati fasilitas KUR dari bank bjb adalah pelaku Usaha Perorangan atau Badan Usaha pada skala mikro, kecil dan menengah. Meliputi seluruh sektor ekonomi produktif dengan jenis usaha produksi, perdagangan maupun jasa, dengan usaha telah berjalan minimal 6 bulan.

1. Produk Simpanan

a. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Dana pensiun yang dibentuk oleh bank atau asuransi jiwa untuk menyelenggarakan program pensiun iuran pasti (PPIP) bagi perorangan, baik karyawan ataupun pekerja mandiri.

b. Giro

1) Giro perorangan, diperuntukkan bagi Nasabah perorangan (WNI/WNA) maupun non perorangan (Badan Usaha/Badan Hukum) dalam bentuk mata uang rupiah (IDR). Diberikan fasilitas Kartu ATM untuk Bjb Giro khusus Perorangan dalam mata uang rupiah.

2) Giro korporasi, diperuntukkan bagi Nasabah perorangan (WNI/WNA) maupun non perorangan (Badan Usaha/Badan Hukum) dalam bentuk mata valuta asing (USD, SGD, CNY, EUR, JPY dan AUD). Diberikan fasilitas Kartu ATM untuk Bjb Giro khusus Perorangan dalam mata uang rupiah.

c. Bjb Tandamata

Diperuntukkan bagi Nasabah perorangan (WNI/WNA) maupun non perorangan (Badan Usaha/Badan Hukum) dalam bentuk mata uang rupiah (IDR) dan valuta asing (USD dan SGD). Diperkenankan untuk rekening bersama dengan status dan/atau (*joint account*) maupun QQ (*Qualitate Qua* “dalam kapasitasnya sebagai”). Diberikan fasilitas echannel mulai dari Kartu ATM, Bjb NET, Bjb SMS dan SMS notifikasi (khusus mata uang rupiah). Berikut Jenis-jenis Bjb Tandamata:

- 1) Tandamata berjangka, tabungan masa datang perorangan dalam mata uang rupiah dengan jumlah setoran bulanan dan jangka waktu tertentu yang disertai dengan manfaat pertanggungan asuransi.
- 2) Tandamata gold, tabungan istimewa bagi Nasabah perorangan, untuk kemudahan bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik disertai perlindungan asuransi gratis dengan nominal saldo tertentu.
- 3) Tandamata *my first*, tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung.
- 4) Tandamata purnabakti, tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan dan

mendapatkan fasilitas. Bjb tandamata purnabakti diperuntukkan bagi pensiunan kelolaan PT TASPEN dan PT ASABRI Kartu ATM sesuai kebutuhan nasabah.

- 5) Tandamata Dollar, simpanan dalam USD Dollar telah menjadi kebutuhan, pastikan uang tersimpan dalam rekening yang memberikan keuntungan, kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.
- 6) Tandamata bisnis tandamata, tabungan perorangan dengan berbagai fitur dan fasilitas yang ditujukan untuk memudahkan transaksi bisnis serta optimalisasi dana.

d. Simpeda Simpeda

Tabungan Bank Pembangunan Daerah Seluruh Indonesia dalam mata uang rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/non perorangan untuk kebutuhan transaksi sehari-hari.

e. BJB SiMuda

- 1) Bjb Tandamata SiMuda, tabungan yang diperuntukan khusus bagi mahasiswa dan pemuda kelompok usia 18-30 tahun serta dilengkapi dengan fitur asuransi.
- 2) Bjb SiMuda Investasiku, untuk generasi milenial yang ingin mewujudkan keinginan masa depan, terdapat beberapa produk Reksa Dana Pasar Uang yang dapat dipilih. Reksa Dana Pasar Uang adalah Reksa Dana yang hanya melakukan investasi pada instrumen pasar uang dalam negeri dan/atau efek bersifat

utang yang diterbitkan dengan jangka waktu kurang dari 1 (satu) tahun dan/atau sisa jatuh temponya kurang dari 1 (satu) tahun.

f. Simpanan Pelajar (SimPel)

Produk tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung.

2. Layanan

a. Bjb Bisa

Melayani nasabah atau calon debitur untuk kegiatan perbankan sesuai dengan cakupan layanan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama, seperti:

- 1) Transaksi tarik tunai.
- 2) Transaksi setoran tunai.
- 3) Transaksi informasi saldo.
- 4) Transaksi pemindah bukuan.
- 5) Transaksi transfer.
- 6) Transaksi buka rekening.
- 7) Transaksi batal rekening.
- 8) Transaksi *change* PIN.

b. *Bjb Credit Card*

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.

c. *Transfer (Kiriman Uang)*

Salah satu jenis jasa bank dimana bank pengirim menerima amanat dari seseorang nasabah atau masyarakat untuk melaksanakan pengiriman sejumlah uang bagi keuntungan perorangan/perusahaan/nasabah di tempat lain.

d. *Bjb Call Bjb Call*

Layanan *call center* Bank Bjb dengan yang berfungsi untuk memberikan informasi dan layanan perbankan melalui telepon yang dapat diakses oleh nasabah maupun non nasabah.

e. *Bjb IBC (Internet Banking Corporate)*

Aplikasi *internet banking* untuk nasabah institusi/korporasi dimana nasabah dapat secara mandiri melakukan transaksi keuangan kapan saja dengan cepat, mudah, tepat dan tentunya aman.

f. *E-Tax*

Peningkatan layanan dan meluncurkan berbagai inovasi layanan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak baik Pajak Daerah maupun Pajak Provinsi.

g. Bjb EduPay (*Education Payment*)

Layanan 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*.

h. *E-Banking*

1) Kartu debit, bank bjb menawarkan kartu ATM sebagai bentuk kenyamanan dan kemudahan yang dapat dinikmati nasabah sebagai pemilik Tabungan Bank Bjb (Tandamata Gold, Simpeda atau Tandamata). Dengan memiliki Kartu ATM Bank Bjb maka Anda akan memiliki jaringan ATM yang luas dan bersifat *realtime online* sehingga Anda dapat mengakses kapan saja selama 24 jam sehari 7 hari seminggu.

2) Bjb DIGI

a) *Internet banking*, setiap nasabah yang menyimpan dana di Bank Bjb serta mempunyai kartu ATM Bank Bjb berhak untuk menikmati fasilitas Internet Banking ("Bjb NET"). *Internet banking* bank bjb memberikan kemudahan sehingga anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana pun anda berada.

b) *SMS banking*, layanan perbankan yang dapat digunakan untuk bertransaksi perbankan melalui SMS di ponsel

nasabah sehingga anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana pun anda berada.

- c) Kartu ATM (*Automated Teller Machine*), kartu ATM bank bjb memberikan suatu bentuk kenyamanan dan kemudahan yang dapat dinikmati oleh nasabah sebagai pemilik Tabungan. Dengan demikian kegiatan perbankan baik tunai maupun non-tunai dapat dilakukan dengan bersifat *realtime online* sehingga nasabah dapat mengakses kapan saja selama 24 jam sehari 7 hari seminggu, serta kami memberikan manfaat dan keuntungan kepada nasabah untuk kemudahan transaksi perbankan.
- d) Bjb *electronic data capture* (EDC), salah satu produk *electronic channel* yang dimiliki bank bjb bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi-transaksi perbankan, pembayaran dan pembelian secara online baik tunai maupun non tunai.

## **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan pengamatan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa

Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya, serta wawancara mendalam dengan salah satu *staff account officer consumer*.

- b. Data sekunder merupakan sumber data yang digunakan sebagai penunjang untuk melengkapi data primer. Diperoleh melalui buku, makalah, *website*, dan studi kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan dengan penelitian.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam proses penelitian, penulis menggunakan Teknik pengumpulan data berupa Observasi Langsung (*Participant Observation*), Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*) dan Studi Kepustakaan (*Literature Study*). Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Observasi Langsung (*Participant Observation*)

Menurut Sugiyono (2016:310) “Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”. Dalam observasi langsung (*Participant Observation*), penulis melakukannya dengan berupa magang dengan mengamati proses kerja para *staff* pegawai terutama dalam proses pemberian kredit kepada calon debitur di Bank Bjb Kcp Manonjaya.

2. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Sugiyono (2016:317) “Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab

sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Dalam hal ini, penulis mewawancarai staff pegawai yang berhubungan dengan kredit mikro utama perdagangan.

### 3. Studi Kepustakaan (*Literature Study*)

Menurut Sugiyono (2016:291) “Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti”. Pada tahap ini penulis melakukan pembelajaran lebih melalui media buku ataupun sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan topik penelitian.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif kualitatif, dimana teknis analisis ini mempunyai tiga tahapan yaitu, pengumpulan data, penyajian data dan reduksi data. Berikut penjelasan Teknik Analisa data yang digunakan oleh penulis:

#### 1. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis mengumpulkan berbagai informasi dan melakukan wawancara mendalam terkait dengan topik yang bersangkutan untuk menunjang keberhasilan penelitian yang diangkat.

#### 2. Reduksi Data

Dalam reduksi data ini, penulis melakukan proses penyederhanaan, penggolongan dan membuang data yang tidak perlu untuk

menghasilkan informasi yang bermakna sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

### 3. Penyajian Data

Dalam penyajian data dilakukan dalam bentuk table, matriks, flowchart dan lainnya dengan di desain secara sistematis dengan tujuan untuk mempermudah dalam pemahaman.

### 4. Pengambilan Kesimpulan

Setelah data disajikan maka data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang Prosedur Pemberian Kredit Mikro Utama Perdagangan.