

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk yang dikenal dengan nama Bank BJB merupakan bank milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Provinsi Banten bersama – sama dengan Pemerintah Kota / Kabupaten se-Jawa Barat dan Banten. Awal berdirinya Bank BJB bermula dari NV DENIS (*De Erste Nederlansche Indische Shareholding*) yang berkedudukan di Bandung dan bergerak di bidang hipotik. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan milik Belanda yang dinasionalisasi berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia (RI) Nomor 33 Tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan di Indonesia Milik Belanda yang dinasionalisasi. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mendirikan “PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat” dengan modal dasar dari kas daerah sebesar Rp 2.500.000, berdasarkan Akta Pendirian No. 125 tanggal 21 Maret 1961 yang dibuat di hadapan seorang notaris di Bandung bernama Noezar. Serta dikukuhkan dengan Surat Keputusan (SK) Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 7/GKDH/BPD/61 tertanggal 20 Mei 1961 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat.

Dalam rangka penyesuaian dengan ketentuan Undang - Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan – Ketentuan Pokok

Bank Pembangunan Daerah, bentuk hukum Perseroan diubah dari Perseroan Terbatas Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 11/PD-DPRD/1972 tanggal 27 Juni 1972 tentang Penyempurnaan Kedudukan Hukum Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat selanjutnya diubah menjadi BPD Jabar sesuai Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978. Pada Tahun 1992 sesuai dengan Surat Keputusan Bank Indonesia No. 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 status BPD Jabar meningkat menjadi bank umum devisa. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 1995, BPD Jabar memiliki sebutan Bank Jabar dengan logo baru.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat No.22 Tahun 1998 tanggal 14 Desember 1998 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT). Bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat berubah yang semula Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas. Perda tersebut dituangkan lebih lanjut pada Akta Pendirian Nomor 4 tanggal 8 April 1999 juncto Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 keduanya dibuat di hadapan Poppy Kuntari Sutresna, S.H., Notaris di Bandung yang telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman RI berdasarkan Surat Keputusan No. C2-7103.HT.01.01.TH.99 tanggal 16 April 1999, didaftarkan dalam Daftar Perusahaan di Kantor Pendaftaran Perusahaan Kab/Kodya Bandung di bawah No.871/BH.10.11/IV/99 tanggal 24 April 1999, serta telah

diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.39 tanggal 14 Mei 1999, Tambahan No. 2811, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Dalam memenuhi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berdasarkan syariah, sesuai dengan izin BI Nomor 2/18/DPG/DPIP Tanggal 12 April 2000 maka sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi bank pembangunan daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan sistem syariah.

Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 16 April 2001 menyetujui peningkatan modal dasar Bank Jabar menjadi Rp 1 triliun. Selanjutnya, berdasarkan hasil keputusan RUPS yang diselenggarakan pada tanggal 14 April 2004 berdasarkan Akta Nomor 10 Tanggal 14 April 2004, modal dasar Bank Jabar dinaikan dari Rp 1 triliun menjadi Rp 2 triliun. Melihat perkembangan prospek usaha yang terus membaik, hasil RUPS tanggal 5 April 2006 menetapkan kenaikan modal dasar Bank Jabar dari Rp 2 triliun menjadi Rp 4 triliun.

Pada bulan November 2007, sebagai tindak lanjut SK Gubernur BI Nomor 9/63/kep.gbi/2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten menjadi Izin Usaha Atas Nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, dilaksanakan penggantian call name dari “Bank Jabar” menjadi “Bank Jabar Banten”.

Sehubungan dengan kegiatan usaha perbankan syariah, Bank Jabar Banten melakukan pemisahan (spin off) unit usaha syariah menjadi bank syariah dengan nama PT Bank Jabar Banten Syariah. Berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas, PT. Bank Jabar Banten Syariah No. 4 tanggal 15 Januari 2010, dibuat oleh Fathiah Helmi, S.H., Notaris di Jakarta, Bank BJB memiliki sebanyak 1.980.000.000 (satu miliar sembilan ratus delapan puluh juta) saham yang merupakan 99% (sembilan puluh sembilan persen) dari seluruh saham yang telah ditempatkan dan disetor penuh dalam Anak Perusahaan. Bank Jabar Banten Syariah memperoleh izin usaha dari Bank Indonesia sesuai dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/35/KEP.GBI/2010 tanggal 30 April 2010 Tentang Pemberian Izin Usaha PT. Bank Jabar Banten Syariah.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) Tbk mencatatkan saham perdananya (IPO) di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 8 Juli 2010. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) Tbk menawarkan saham kepada public sejumlah 2.424.072.500 lembar saham seri B (termasuk EMSA). Pelepasan saham ke masyarakat ini setara dengan 25% (dua puluh lima persen) dari jumlah modal ditempatkan dan disetor penuh.

Seiring dengan perkembangan jaringan kantor yang lebih luas maka berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010 dan sesuai Surat Bank Indonesia No. 12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal

Rencana Perubahan Logo, serta Surat Keputusan Nomor 1337/SK/DI(R-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka pada tanggal 8 Agustus 2010 nama “Bank Jabar Banten” resmi berubah menjadi “Bank BJB”. Pada tanggal 1 Maret 2012 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) Tbk membuka jaringan kantor cabang di Pemkot Tasikmalaya.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

3.1.2.1 Visi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

“ Menjadi Bank Pilihan Utama Anda ”

Merupakan penjabaran dari cita-cita dan tujuan Bank BJB untuk menjadi bank yang terbaik dengan memberikan layanan terdepan yang dapat menjawab kebutuhan bisnis dan transaksi nasabah yang semakin dinamis. Diharapkan, Bank BJB menjadi bank utama yang dipilih masyarakat untuk keperluan bertransaksi perbankan maupun kebutuhan bisnis nasabah.

3.1.2.2 Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Menjadi *partner* utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholders*.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 *Statement* Budaya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

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 :

Tabel 3. 1
Nilai – Nilai Perusahaan

<i>Corporates Values</i>	Perilaku Utama
1. <i>Service Excellent</i>	1. Fokus pada nasabah 2. Proaktif dan Cepat Tanggap dalam Memberikan Layanan Bernilai Tambah
2. <i>Professionalism</i>	3. Bekerja Efektif, Efisien dan Bertanggungjawab 4. Meningkatkan Kompetensi untuk menghasilkan kinerja Terbaik
3. <i>Integrity</i>	5. Jujur, Disiplin dan Konsisten 6. Memahami dan Melaksanakan Ketentuan yang berlaku

<i>Corporates Values</i>	Perilaku Utama
4. <i>Respect</i>	7. Menghormati dan Menghargai serta Terbuka terhadap Perbedaan 8. Memberi dan Menerima Pendapat yang Positif dan Kondruktif
5. <i>Innovation</i>	9. Kreatif dan Inovatif untuk Memberikan Solusi Terbaik 10. Melakukan Perbaikan Berkelanjutan
6. <i>Trust</i>	11. Berprilaku positif dan dapat dipercaya 12. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan

Sumber : www.bankbjb.co.id (Data diolah kembali)

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 :

- Perumusan dan Penetapan Nilai-Nilai Budaya Perusahaan bank bjb.

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

3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten



Gambar 3. 1

Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

Sumber: www.bankbjb.co.id

Setiap logo memiliki makna yang tersembunyi dibalikinya, begitu juga dengan logo PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) di atas. Setiap simbol dan karakter yang terdapat dalam logo PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) memiliki makna yang berkaitan erat dengan pencerminan perusahaan dalam menjalankan perusahaannya. Berikut makna yang terkandung dalam logo PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten (Bank BJB), yaitu:

1. *Brand Name* Bank BJB

Brand Name: Bank BJB adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana Bank BJB akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi Bank BJB untuk menjadi lebih efektif dan *professional* dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

2. *Brand Shape* Bank BJB

Brand Shape: Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder : sayap yang terbang untuk kemajuan). Bentuk sayap pada logo Bank BJB memberikan arti

menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambungkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.

3. *Brand Color* Bank BJB

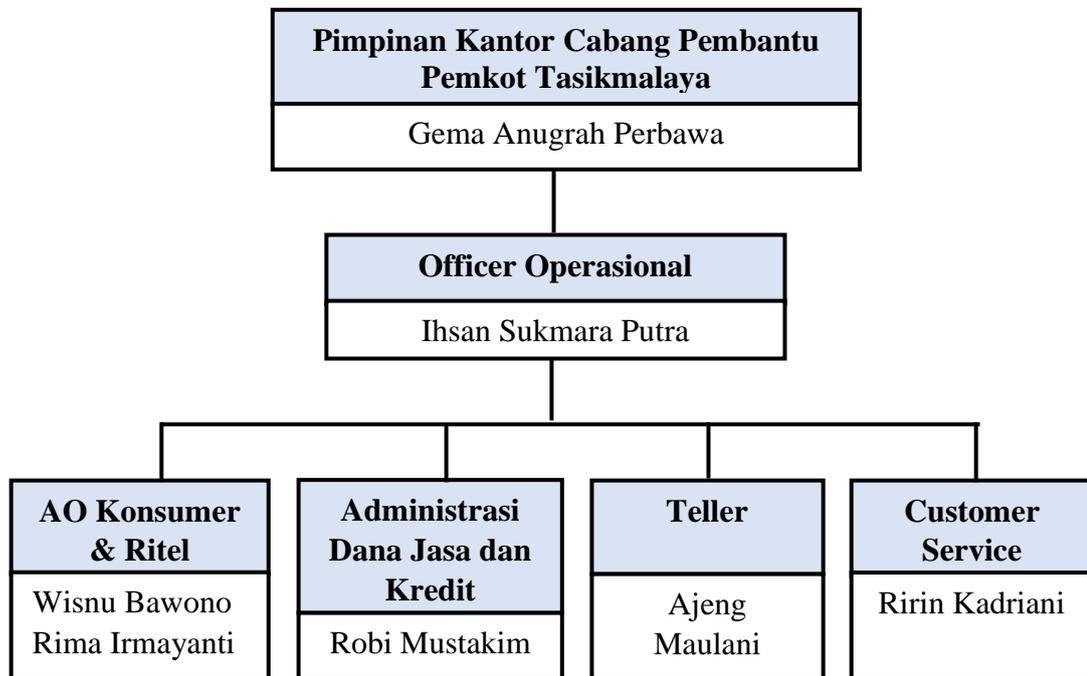
Brand Color: Pemilihan warna pada logo “Bank BJB” terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* Bank BJB yang baru.

Warna tersebut terdiri dari:

- a) *Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Teduh, Mapan).
- b) *Atmospheric Ambience blue* (Visioner, Fleksibel, Modern).
- c) *Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluarga, Tumbuh).

3.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja dan pola hubungan pimpinan dan karyawan yaitu antara tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap individu dalam organisasi. Adapun struktur organisasi PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) KCP Pemkot Tasikmalaya sebagai berikut :



Gambar 3. 2

Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) KCP Pemkot Tasikmalaya

Sumber: PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Pemkot Tasikmalaya

3.1.6 Job Description

Job description dari setiap jabatan yang terdapat pada gambar 3.2 adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu Pemkot Tasikmalaya

- 1) Memimpin dan memonitoring, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional kantor di wilayah kantor cabang pembantu.
- 2) Menyusun rencana kerja dan strategi dalam rangka menentukan sasaran dan tujuan pemasaran dan pertumbuhan kantor cabang pembantu.

- 3) Memimpin, melakukan koordinasi dan melakukan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran kredit, dana dan kantor kas di wilayah kantor cabang pembantu.

2. *Officer/Supervisor*

- 1) Sebagai wakil pimpinan KCP, bersama pimpinan KCP melaksanakan koordinasi, pelaksanaan dan pengawasan operasional layanan dan bisnis.
- 2) Verifikasi pengelolaan proses operasional layanan dan bisnis.
- 3) Membantu Pimpinan cabang pembantu dalam koordinasi dan kegiatan tata laksana administrasi, pelaporan dan pencatatan pembukuan secara sistematis.
- 4) Bertanggungjawab serta mengawasi terhadap pelayanan operasional dan operasinal kredit

3. *Account officer (AO) Konsumer dan Ritel*

- 1) Melaksanakan pemasaran, pengembangan dan pembinaan kredit berikut evaluasinya.
- 2) Melakukan analisa kredit.
- 3) Memonitoring kredit eksisting atau yang sudah berjalan.
- 4) Melayani konsultasi debitur kredit konsumer.
- 5) Menerima berkas permohonan kredit konsumer.
- 6) Pemberkasan dan *scanning*.
- 7) Melakukan penagihan kepada debitur kredit konsumer yang macet dalam membayar angsuran kreditnya.

- 8) Membina hubungan baik dengan bendahara dinas debitur bekerja.
- 9) *Collecting* dan memonitoring serta mengantisipasi kredit macet/menjaga NPL Kredit.
- 10) Menjual dan memasarkan produk dan jasa khususnya produk kredit konsumen sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- 11) Melakukan investigasi dan pengecekan keabsahan berkas dan dokumen agunan atas setiap pengajuan kredit calon debitur kredit konsumen.
- 12) Melakukan pengecekan SID/SLIK OJK melalui bagian terkait untuk dijadikan bahan analisa awal sebuah pengajuan kredit.

4. Admin Dana Jasa dan Kredit

- 1) Melaksanakan aktivitas operasional dan layanan yang mendukung layanan CS dan *Teller*.
- 2) Melaksanakan pengelolaan administrasi dan dokumentasi kredit.
- 3) Pengelolaan data kredit.
- 4) Melakukan permintaan SID/SLIK OJK berdasarkan formulir permohonan dari *Account officer* (AO).
- 5) Melakukan perhitungan biaya-biaya kredit sesuai dengan spek produk dan menuangkan dalam kwitansi kredit.
- 6) Membuat dan menyiapkan slip dan berkas lainnya untuk kepentingan pencairan kredit.
- 7) Melakukan akad pencairan kredit dengan debitur.
- 8) Membuat rekap potongan angsuran kredit secara keseluruhan.

9) Mengadministrasikan mutasi debitur.

5. *Customer Service*

- 1) Melakukan pelayanan dan penjualan semua produk bank agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang pembantu yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Melakukan pelayanan, penjualan, dan administrasi produk & program *digital channel* (aktivasi kartu ATM & Mbanking, registrasi poin spekta, dll) untuk nasabah baru dan eksisting, serta mendorong peningkatan jumlah transaksi nasabah agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang pembantu yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Melakukan administrasi inventaris dan pembuatan laporan untuk pelayanan administrasi untuk nasabah agar tercapainya akurasi data dan administrasi pelaporan.
- 4) Menerima setoran awal pembukaan rekening tabungan hingga melakukan proses akhir hari setoran tersebut (rekonsiliasi, cetak laporan, setoran ke kas besar) agar tercapainya layanan *customer service* di kantor cabang pembantu yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Memastikan status layanan khusus nasabah telah sesuai.
- 6) Mengkonfirmasi nomor telepon pada IL dengan nomor telepon pada sistem (CIF).

- 7) Mengisi Formulir Konfirmasi Transaksi. Hasil konfirmasi dilaporkan pada berita acara konfirmasi. Dokumen dan formulir verifikasi dikembalikan kepada PBO / PBM.
- 8) Melayani dan menangani komplain nasabah.

6. Teller

- 1) Mengelola setoran, permintaan, dan pertanggung jawaban uang tunai agar tercapainya akurasi transaksi.
- 2) Melakukan pertanggung jawaban akhir hari (bukti dasar dan listing Akhir Hari *Teller*) dan memastikan bahwa antara fisik uang, bukti dasar transaksi dan hasil *entry* transaksi telah sesuai agar tercapainya akurasi transaksi.
- 3) Melakukan *reversal* pembayaran angsuran dan/atau *manual split*, serta pelunasan agar tercapainya layanan operasional kantor cabang pembantu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Melakukan pelayanan transaksi giro, deposito, *offline*, rupa-rupa kas, kiriman uang, *collection* agar tercapainya layanan operasional kantor cabang pembantu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini Perusahaan

Jaringan usaha merupakan kerja sama usaha, akses dan hubungan – hubungan dengan pihak ketiga (perusahaan lain, lembaga keuangan dan lembaga lainnya) yang diperlukan oleh perusahaan untuk menjalankan usahanya secara efektif, efisien, sehingga dapat dicapai produktivitas dan daya

saing yang tinggi yang pada akhirnya perusahaan dapat mencapai profit dan perkembangan usaha yang diharapkan.

Saat ini jaringan usaha kegiatan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk dapat dinikmati di seluruh Indonesia. Melalui pelayanan yang terdiri dari 1 Kantor Pusat, 65 Kantor Cabang, 314 Kantor Cabang Pembantu, 349 Kantor Kas, 171 Payment Point, 34 Kas Mobil Keliling, 1.529 ATM Bank bjb, 5 Kantor Wilayah, 6 Sentra UMKM/PESAT, 34 Weekend Banking.

Dalam menunjang perluasan Jaringan usahanya maka Bank BJB mengembangkan beberapa produk simpanan, produk pinjaman, layanan, investasi dan E-Banking.

1. Simpanan/Tabungan :

a. Tandamata Tabungan

Tandamata adalah tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari dengan biaya terjangkau

b. Tandamata Gold

Tandamata Gold adalah tabungan istimewa untuk kemudahan bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik yang disertai perlindungan asuransi secara cuma-cuma sesuai ketentuan bank.

c. Tandamata Berjangka

Tabungan dengan fasilitas *autotransfer* dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran di

seluruh Cabang bank bjb di Indonesia. Keuntungan lainnya adalah gratis biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima.

d. Tandamata Purna Bhakti

Tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT Taspen (Persero).

e. Tandamata Bisnis

Tabungan dengan fasilitas auto transfer dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran di seluruh Cabang bank bjb di Indonesia. Keuntungan lainnya adalah gratis biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima.

f. Tandamata *My First*

Tandamata *My First* adalah Tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung. Dengan beberapa keunggulan seperti bebas biaya administrasi bulanan, Bebas biaya pembuatan Kartu Perdana dan Bebas biaya tarik tunai di seluruh ATM bank bjb, ATM bersama dan ATM Prima di seluruh Indonesia.

g. Tandamata Dollar

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

h. Tandamata SiMuda

Tabungan rencana untuk golongan pemuda atau mahasiswa dalam mata uang rupiah yang dilengkapi dengan sistem auto debet rekening perbulan dalam jangka waktu tertentu yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa dengan skema asuransi mikro.

i. Tandamata SiMuda Investasiku

Layanan *installment* reksa dana yang memberikan kemudahan pembelian produk reksa dana untuk nasabah perorangan golongan pemuda atau mahasiswa dengan fitur *installment* reksa dana yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa dengan skema asuransi mikro.

2. Deposito:

a. Deposito Berjangka

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang aman dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya

b. Deposito Suka-Suka

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang aman dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya

c. Deposito Valas

Simpanan berjangka dalam berbagai pilihan mata uang yang memberikan keuntungan lebih bagi anda.

3. Produk Pembiayaan:

1. Kredit Guna Bhakti

Kredit Guna Bhakti adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui bank bjb atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki perjanjian kerja sama dengan bank dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur.

2. Kredit Guna Bhakti Ekstra

KGB adalah Fasilitas kredit multiguna yang diberikan kepada pegawai aktif yang berpenghasilan tetap, diperuntukan bagi ASN Daerah/ Pusat, pegawai BUMN/ BUMD, Anggota TNI/ Polri, Pegawai Swasta/ Yayasan, Kepala & Wakil Kepala Daerah, Anggota Dewan, Perangkat Desa.

3. Kredit Pra Purna Bhakti

Pembiayaan multiguna yang diberikan oleh bank bjb untuk debitur dengan status sebagai pegawai aktif berpenghasilan tetap yang akan memasuki masa pensiun, yang gajinya pada saat pegawai aktif dibayarkan melalui bank bjb atau belum melalui bank bjb. Sumber pengembalian kredit tersebut dapat berasal dari gaji debitur/manfaat tabungan hari tua/manfaat pensiun lainnya pada saat pegawai aktif dan manfaat pensiun yang disalurkan melalui bank bjb pada saat debitur pensiun.

4. Kredit Purna Bhakti

Merupakan kredit yang diberikan oleh bank bjb untuk debitur/calon debitur dengan status pensiun sendiri atau pensiun janda/duda yang pensiun bulannya telah disalurkan melalui bank atau

kantor bayar lainnya dimana sumber pengembaliannya berasal dari pensiun bulanan debitur/calon debitur.

5. Kredit KPR

Fasilitas kredit yang diberikan bank bjb kepada calon debitur untuk kepemilikan rumah tinggal berupa rumah tapak atau rumah susun/apartemen, baik baru maupun bekas.

6. Kredit Mikro Utama

Kredit bagi pelaku usaha berskala mikro yang memiliki usaha di sektor ekonomi produktif contoh usaha perdagangan (toko kelontongan, toko baju, dll) Pertanian.

7. Kredit Usaha Rakyat

Kredit Usaha Rakyat adalah kredit modal kerja dan atau investasi kepada pelaku UMKM di sektor ekonomi produktif yang memiliki kelayakan usaha namun belum *bankable*.

4. Layanan *Digital Banking*

1. BJB Digi

Seperti dalam pengembangan *digital banking* yaitu, Bjb Digi yang dapat memudahkan segala transaksi nasabah dan dapat menunjang kinerja usaha terkini bank bjb dan juga jikut memasarkan dan mengembangkan serta menunjang produk-produk bank bjb baik simpanan maupun perkreditan

Adapun Kinerja usaha terkini PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. menunjukkan pertumbuhan bisnis yang berkualitas

dan berkelanjutan sepanjang tahun 2021. Di tahun kedua Indonesia bergelut dengan pandemi COVID-19 ini, bank bjb sanggup mempertahankan kinerja positif yang secara istimewa telah ditorehkan perusahaan.

Hal ini membuktikan bahwa bank bjb merupakan perusahaan yang adaptif dalam menghadapi berbagai perubahan dan tantangan. Kelenturan dan adaptabilitas perseroan ini tidak terlepas dari kecakapan pengelola dalam menerjemahkan prinsip tata kelola yang baik dan visi pertumbuhan berkelanjutan melalui langkah strategis yang sesuai dengan kebutuhan ekspansi.

Kinerja positif perusahaan ini merupakan bekal yang sangat penting bagi bank bjb dalam menjaga ritme ekspansi yang terus melangkah maju. Di sisi lain, hal ini juga mencerminkan citra positif perusahaan yang senantiasa terjaga dengan baik seiring dengan semakin bertumbuh besarnya harapan publik terhadap bank bjb sebagai mitra usaha untuk berkembang dan bertumbuh bersama.

Dikutip dari siaran pers bank bjb, berdasarkan catatan resmi perseroan, bank bjb berhasil membubuhkan laba bersih Rp1,4 triliun atau tumbuh 17,5% secara *year on year*. Total nilai aset yang dimiliki bank bjb pun tumbuh sebesar 7,9% *year on year (y-o-y)* menjadi Rp159,3 triliun memasuki kuartal ke-3 di 2021. Sektor kredit yang menjadi salah satu penopang pertumbuhan laba tumbuh 6,9% *y-o-y*, berada di atas rata-rata pertumbuhan industri perbankan nasional data per Juli 2021 yaitu sebesar

2,21%, dengan total jumlah kredit yang disalurkan mencapai sebesar Rp95,1 triliun.

Tingkat risiko dapat terkelola dengan baik yang mencerminkan terjaganya kualitas penyaluran kredit perusahaan dengan rasio kredit macet (*Non Performing Loan/NPL*) di angka 1,3%, jauh dari angka rata-rata NPL bank nasional berdasarkan catatan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Juli 2021 yakni 3,35%.

Disamping kinerja secara finansial, bank bjb juga *concern* terhadap bisnis yang berkelanjutan dengan senantiasa memperhatikan aspek-aspek *Environment*, *Social* dan *Governance*. Mengacu pada POJK 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik juga sebagai salah satu Indonesia *First Movers on Sustainable Banking*, bank bjb berkomitmen untuk melangkah satu demi satu untuk menjadi perbankan yang *sustainable*.

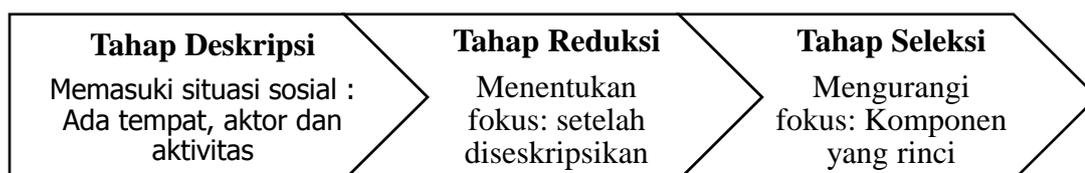
3.2 Metode Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2018: 9) pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *propositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (*natural setting*). Artinya, dengan penelitian kualitatif dapat memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Menurut Creswel (2017: 5) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses pengajuan penelitian ini melibatkan upaya-upaya penting dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, mengumpulkan data yang spesifik dengan menganalisis data secara induktif mulai dari tema yang khusus ke tema yang umum.

Dalam mempertajam penelitian, peneliti menetapkan metode deskriptif dengan fokus. Penentuan fokus pada penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari lapangan. Kebaruan informasi itu berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial. Fokus yang sebenarnya dalam penelitian kualitatif diperoleh setelah peneliti melakukan observasi dan *interview* guna memperoleh gambaran umum secara menyeluruh. Penetapan fokus pada penelitian ini didasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang ada.

Pada fokus penelitian deskriptif yang diteliti, peneliti dapat memperoleh proses analisis studi kasus dengan beberapa tahapan. Berdasarkan gambar 3.3 terlihat bahwa, tahapan observasi ada tiga:



Gambar 3. 3
Tahapan Analisis Studi Kasus
Sumber : Sugiyono (2018)

Penjelasan analisis studi kasus, Pertama, pada tahap deskripsi dilakukan peneliti pada saat memasuki situasi sosial tertentu sebagai objek penelitian. Analisis studi kasus ini dapat menghasilkan kesimpulan pertama dan mampu mendeskripsikan terhadap semua masalah yang ditemui. Kedua, pada tahap reduksi peneliti dapat melakukan suatu observasi untuk difokuskan pada aspek permasalahan tertentu. Analisis studi kasus ini dapat menghasilkan kesimpulan kedua dan mampu menfokuskan masalah. Ketiga, pada tahap seleksi peneliti dapat menemukan data secara rinci terhadap masalah. Analisis studi kasus ini dapat memperoleh pemahaman yang mendalam atau hipotesis.

Metode pendekatan kualitatif dengan data yang dihasilkan disajikan dengan bentuk pendeskripsian yang berupa uraian tertulis yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan langsung dengan fokus utama penulis yaitu mengenai prosedur pemberian kredit *take over* purna bhakti. Dimana dari hasil observasi lapangan penulis mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan fokus penelitian penulis di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Pemkot Tasikmalaya, serta penulis menggali informasi-informasi yang melatar belakangi mengenai masalah tertentu sesuai dengan fokus masalah penelitian.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dan sumber data yang akan digunakan dalam permasalahan penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Sumber primer adalah suatu objek atau dokumen original-material mentah atau orang dari perilaku yang disebut “*first-hand information*” (Silalahi, 2017: 56). Data primer dalam penelitian ini berupa hasil observasi peneliti pada tempat penelitian yaitu PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Pemkot Tasikmalaya, kemudian melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian penulis yaitu dengan *Account officer* Kredit Konsumer dan Ritel dan Administrasi Kredit.

2. Data sekunder

Sumber sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi orisinal (Silalahi, 2017: 57). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber data yang dapat menunjang penelitian, seperti buku dan jurnal tentang strategi kredit, dan beberapa informasi dari studi dokumentasi atau kepustakaan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data berdasarkan pada teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2016: 140) menyatakan, “Studi Pustaka yaitu 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 literatur-literatur ilmiah”

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

2. Studi Lapangan

Teknik studi lapangan yang dilakukan penulis diantaranya:

1) Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Sugiyono (2016:317) Wawancara mendalam atau *In depth interview* adalah “teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”. Proses memperoleh data dengan cara tanya jawab sambil atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Kegiatan wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada responden mengenai objek yang diteliti kepada pihak yang bersangkutan yaitu, *account officer* kredit konsumen dan ritel ataupun admin kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Pemkot Tasikmalaya, karena pihak tersebut yang menangani langsung dalam proses *take over* kredit baik dalam pemberkasan maupun penganalisan dan lain sebagainya.

2) Metode Observasi (*Participant Observer*)

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2016:310), mengemukakan “Observasi adalah dasar ilmu pengetahuan dengan metode observasi ini peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari dan mengamati kegiatan orang yang terlibat dalam objek penelitian yang diambil peneliti sehingga peneliti dapat mencatat dan menuliskan apa yang peneliti amati dalam kegiatan tersebut secara sistematis. Metode ini digunakan penulis/peneliti untuk mengumpulkan data seperti, mengamati kegiatan dalam pemberian kredit dana atau akad kredit serta perilaku atau kegiatan yang dilakukan oleh *Account officer*, Admin Kredit, Pimpinan kantor cabang pembantu serta nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Pemkot Tasikmalaya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data yang terkumpul hipotesis tersebut diterima, sehingga akhirnya berkembang menjadi teori.

Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2016: 246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari data *reduction*, data *display* dan *conclusion*/verifikasi. Langkah-langkah analisis data kualitatif sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Dalam tahap reduksi data penulis memilah hal-hal pokok yang diperlukan yang dapat menunjang penelitian yang diperoleh selama melakukan studi lapangan dan studi kepustakaan, reduksi data dapat mempermudah penulis dalam memfokuskan data hasil penelitiannya atau sekedar memberi gambaran mengenai hasil penelitian.

2. Penyajian Data (*Display*)

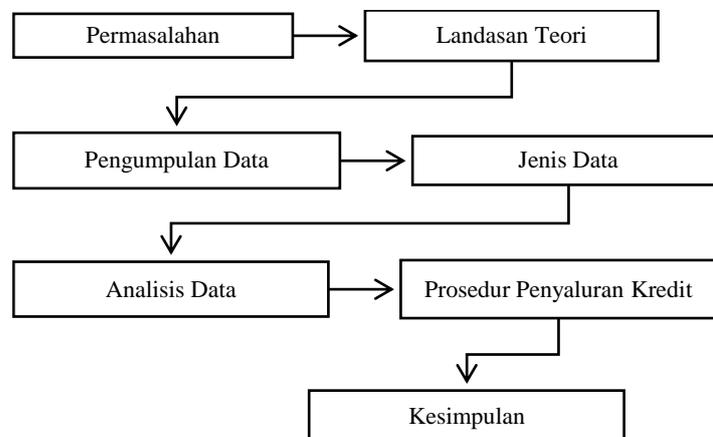
Dalam tahap penyajian data (*display*) dapat mempermudah penulis untuk memahami dan menguraikan data, dalam penelitian ini penulis melakukan penyajian data atau *display* berbentuk *flowchart*. Melalui

penyajian data inilah data akan terorganisasikan secara sistematis dan tersusun dalam pola hubungan dan akan lebih mudah dipahami.

3. Kesimpulan/*Conclusion*

Penarikan kesimpulan verifikasi merupakan tahap akhir dalam penelitian, dimana penulis dituntut untuk sampai pada kesimpulan dan verifikasi, baik dari segi kebenaran kesimpulan yang harus/telah disetujui oleh pihak tempat penelitian itu dilakukan.

Adapun langkah-langkah analisis data dalam penelitian untuk lebih memahami penelitian ini mengenai prosedur penyaluran kredit *take over* purna bhakti pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya yaitu sebagai berikut:



Gambar 3. 4
Skema Penelitian Tugas Akhir
Sumber : Data yang diolah