

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.**

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 dinasionalisasikan. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu *NV Denis (De Erste Nederlanche Indische Shareholding)* yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Provinsi 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 Provinsi Jawa Barat Nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp2.500.000.00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai Perusahaan Daerah yang berusaha

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

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 tahun 1995 mempunyai sebutan “Bank Jabar” dengan logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbaikan, 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).

*Dual Banking System* 2000 dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No.2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, 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 dengan sistem syariah.

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 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 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 PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.**

#### 1. Visi

“Menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia.”

#### 2. Misi

Misi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten sebagai berikut:

- a) Penggerak dan Pendorong laju perekonomian daerah.
- b) Melaksanakan penyimpanan uang daerah.
- c) Salah satu sumber pendapatan asli daerah.

### 3.1.3 Logo dan Makna PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

#### Logo bank BJB



Gambar 3.1 logo bank BJB  
(Sumber: Bank BJB Cabang Singaparna Tasikmalaya)

#### Makna Logo bank BJB

- **Keterangan *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.

*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 melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.

*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 warna biru tua, biru muda, dan kuning. Yang memiliki arti tersendiri.

- **Keterangan Warna Logo bank bjb**

*Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Berwibawa, Teduh, Mapan)

*Atmospheric*

*Ambience blue* (Visioner, Fleksibel, Modern)

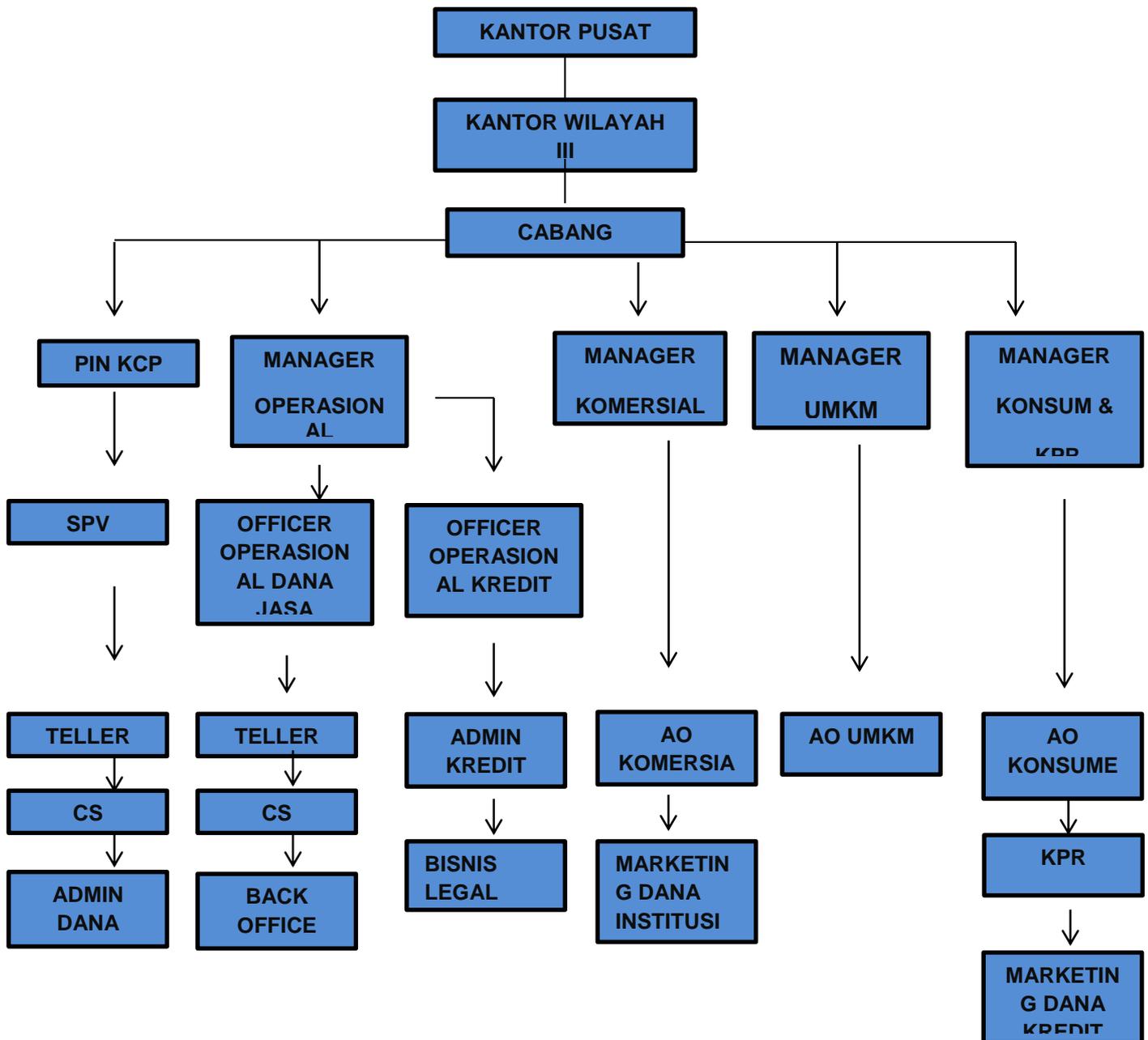
*Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluarga, Tumbuh)

### 3.1.4 Statement Budaya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

**Tabel 1.2 Budaya Perusahaan**

Budaya Perusahaan	Perilaku Usaha
<i>Service Excellence</i>	a) Fokus pada nasabah. b) Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.
<i>Professionalism</i>	a) Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab. b) Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
<i>Integrity</i>	a) Jujur, disiplin, dan konsisten. b) Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
<i>Respect</i>	a) Mengormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan. b) Memberikan dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.
<i>Innovation</i>	a) Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik. b) Melakukan perbaikan berkelanjutan
<i>Trust</i>	a) Berprilaku positif untuk memberikan solusi terbaik. b) Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

### 3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.



**Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BJB**

(Sumber: Bank BJB Cabang Singaparna Tasikmalaya)

### **3.1.6 Job Description PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.**

#### **a. Pimpinan Cabang**

- Mengarahkan dan mengkoordinasikan penyusunan market opportunity
- Mengarahkan dan mengkoordinasikan implementasi program pemasaran di kantor cabang
- Pelaksanaan pembinaan dan evaluasi kinerja jaringan kantor
- Penyusunan target kinerja kantor penjualan dan strategi penjualan implementasi proses penjualan

#### **b. Manager Operasional**

- Mengelola usulan pengembangan atau penutupan jaringan kantor berikut pelaksanaan pembinaan dan evaluasi kinerja jaringan kantor
- Mengkoordinasikan proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah

#### **c. Officer Operasional**

- Melakukan penyusunan pengajuan usulan pengembangan dan atau penutupan jaringan kantor
- Melakukan analisis dan evaluasi performance atau kinerja jaringan – jaringan kantor
- Monitoring proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah

#### **d. Officer Operasional Dana dan Jasa**

- Melaksanakan pengelolaan proses operasional dan aktivitas di kantor cabang termasuk menangani saran atau keluhan nasabah sesuai

ketentuan yang berlaku dan kewenangan bidang tugasnya untuk mencapai target yang telah diterapkan

e. Customer Service dan Teller

- Customer Service : Melayani nasabah atau calon nasabah dengan memberikan informasi maupun membantu transaksi dari produk dan aktivitas bank dan melakukan cross selling serta menangani keluhan nasabah sesuai standard layanan dan ketentuan yang berlaku
- Teller : menerima dan melayani transaksi keuangan nasabah baik tunai dan non-tunai, sesuai sistem dan prosedur yang berlaku serta di dukung layanan prima sesuai standard yang di tentukan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian

f. Officer Operasional Kredit

- Melaksanakan pengelolaan proses operasional kredit di kantor cabang termasuk pengelolaan administrasi file nasabah beserta dokumentasi kredit kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku

g. Administrasi Kredit

- Melaksanakan seluruh aktivitas operasional berikut pengelolaan administrasi dokumentasi kredit kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku

h. Bisnis Legal

- Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan aspek hukum dalam lingkup bisnis bank, operasional dan support di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku

i. Manager Komersial

- Mengelola penyusunan analisis dan pengajuan kredit dalam rapat teknis, komite serta proses tindak lanjut keputusan kredit
- Mengelola pelaksanaan pendanaan kredit
- Mengelola program dan kegiatan maintenance customer atau nasabah
- Mengelola partnership bisnis dan stakeholder atau mitra bisnis
- Mengelola penerapan manajemen risiko unit kerja

j. AO Komersial

- Menjadi kordinator account officer komersial dan junior account officer komersial. Melaksanakan strategi pemasaran pengembangan dan pembinaan sekmen bisnis komersial, berikut evaluasi bulanan sesuai ketentuan yang berlaku dan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan

k. Manager Konsumer dan KPR

- Melakukan dan mengevaluasi hasil analisis penyusunan rencana dan strategi pemasaran berikut tindak lanjut atas rencana dan strategi pemasaran
- Melakukan dan mengevaluasi hasil atau keputusan kredit
- Melakukan dan mengevaluasi hasil atau penyelamatan kredit
- Melakukan dan mengevaluasi rencanakegiatan maintenance customer
- Melakukan dan mengevaluasi kerjasama dengan mitrabisnis
- Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja

l. AO Konsumer dan KPR

- Melaksanakan strategi pemasaran pengembangan dan pembinaan segmen bisnis konsumer dan ritel berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan

m. Manager UMKM

- Melakukan dan evaluasi hasil identifikasi dan analisis peluang pasar dan penetapan prioritas peluang pasar
- Melakukan dan evaluasi proses pengajuan kredit
- Melakukan dan evaluasi proses monitoring pembinaan dan penilaian kinerja penyaluran kredit
- Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan maintenance customer
- Melakukan dan mengevaluasi kerjasama bisnis dengan mitra bisnis
- Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja

n. AO UMKM

- Melaksanakan strategi pemasaran pengembangan dan pembinaan segmen bisnis umkm berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan

o. Pimpinan KCP

- Mengarahkan penyusunan market mapping dan market opportunity
- Mengarahkan proses pengajuan keputusan kredit berikut pemilihan

dan pemantauan kinerja kredit dalam rangka penyelamatan kredit

- Mengarahkan dan mengkoordinasikan pengelolaan aktivitas cash management
- Mengelola penerapan manajemen risiko unit
- Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja berikut pengelolaan kepada manajemen dan regulator

### **3.2 Metode Penelitian**

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

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu riset kualitatif yang bentuk deskripsinya menggunakan fakta atau fenomena yang didapatkan dari data-data secara apa adanya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Untuk data primer penulis memperoleh sumber data secara langsung dengan mengadakan wawancara dan partisipasi observasi dari hasil penelitian lapangan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Singapura.

#### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Karena penelitian ini menggunakan data kualitatif maka untuk mendapatkan deskripsi yang lengkap dari objek yang diteliti. Adapun teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

1. *Participant Observer*

Menurut Sugiyono (2013:145) “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamat dan ingatan”. Penulis melakukan teknik pengumpulan dengan cara terjun langsung mengamati kegiatan yang ada di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Singaparna.

## 2. *In Depth Interview*

*In Depth Interview* adalah bentuk wawancara secara langsung dengan karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Singaparna.

## 3. Studi Kepustakaan

Untuk mendapatkan data – data yang bersifat teoritis dalam hal ini penulis mempelajari buku – buku sumber yang berkaitan dengan studi kasus agar dijadikan bahan dasar pemikiran yang bersifat praktis.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2010:335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Berikut teknik analisis data yang digunakan penulis di Bank BJB Kantor Cabang Singaparna :

1. Pengumpulan data

Yaitu dengan mencari, mengumpulkan serta mencatat apa yang di amati secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan, seperti mewawancarai salah satu staff administrasi kredit dan pembimbing lapangan.

2. Reduksi data

Pada tahap ini penulis akan memfokuskan pada apa saja yang diperlukan dengan membuat ringkasan dan menelusuri mana yang penting dan tidak penting.

3. Penyajian data

Untuk penyajian data dilakukan dengan membuat uraian singkat, bagan, *flowchart* dan sejenisnya.

4. Membuat simpulan

Merupakan kristalisasi dari hasil pembahasan dalam bentuk pernyataan yang padat.