

## **BAB III**

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

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

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dilatar belakangi oleh peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang berkendudukan di Bandung yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu *NV Denis (De Erste Nederlansche Indische Sharholding)* 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 Rp. 1.500.000.00.

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 di bidang 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 perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 1998 dan Akta Pendirian Nomor 4 Tanggal 9 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 Sistem* 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 system 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 Perbankan Izin Usaha Atas Nama PT Bank pembangunan daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PtT Bank Pembangunan 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 1337SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank bjb.

### **3. 1.1 Visi dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten**

#### **VISI**

“ MENJADI 10 BANK TERBESAR DAN BERKINERJA BAIK DI INDONESIA ”

#### **MISI**

Bank Jabar didirikan dengan maksud melalui aktivitasnya dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pemerataan pembangunan daerah di segala bidang agar tercapai taraf hidup rakyat banyak. Bank Jabar sebagai salah satu alat

kelengkapan otonomi daerah dibidang keuangan atau perbankan dan menjalankan usahanya sebagai bidang umum, antara lain:

1. Penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah
2. Melaksanakan penyimpanan uang daerah
3. Salah satu sumber pendapatan asli daerah

### 3. 1.2 Ringkasan Kebudayaan Kerja

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten 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, Intelligence, Trust* yang dijabarkan dalam 14 perilaku utama.

1. Ramah, tulus, kekeluargaan

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 bankir 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 pekerjaan besar ataupun kecil, sulit ataupun mudah, selalu dikerjakan dengan memanfaatkan kompetensi yang ada di dalam 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.

7. Menjaga 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.

8. 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.

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 membantu memecahkan masalah.

10. Selalu memberikan solusi yang terbaik

Senantiasa bekerja dan berpikir untuk memecahkan masalah menggunakan akal pikiran 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 yang positif

Selalu bersifat terbuka terhadap perubahan yang muncul dan berpikiran positif (*positif thinking*)

13. Menumbuhkan Transparansi, Kebersamaan dan Kerjasama yang sehat

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

14. Menjaga rahasia bank dan perusahaan

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

### 3. 1.3 Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.



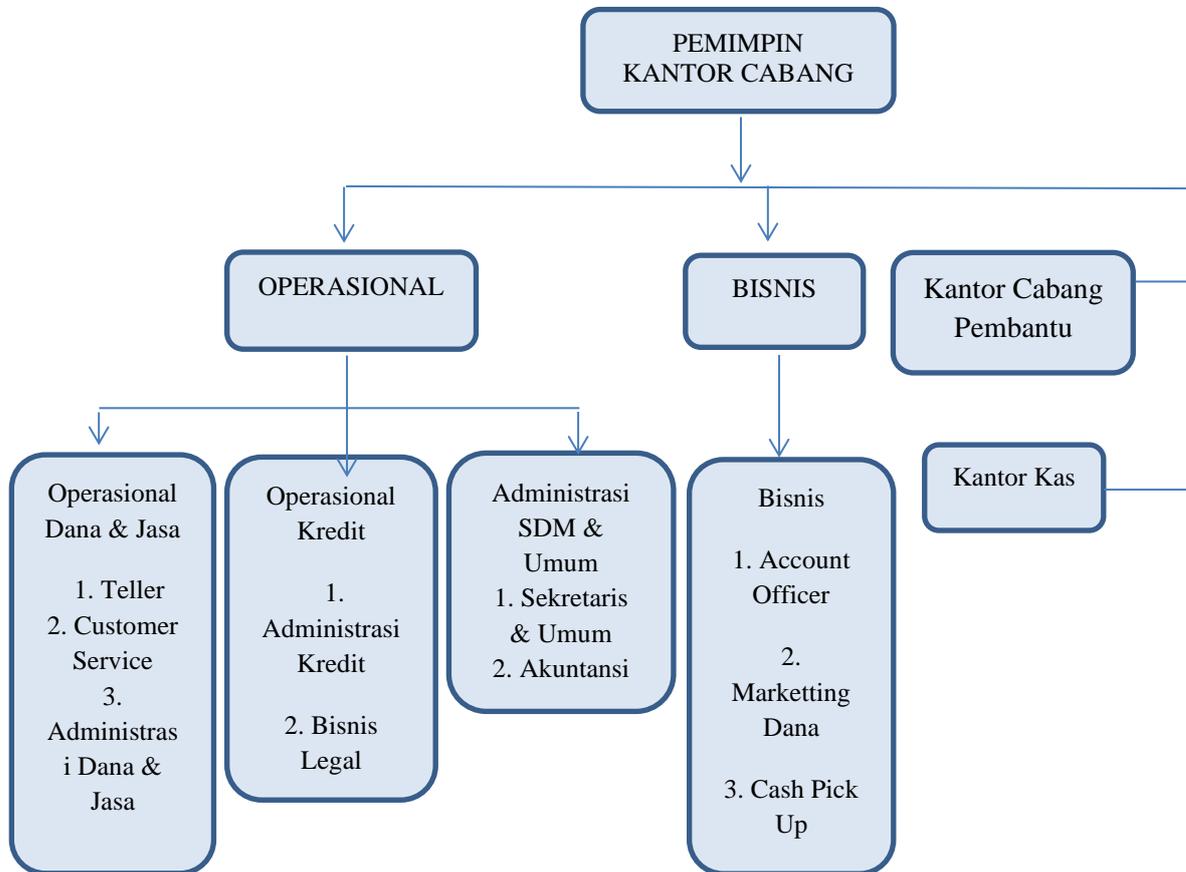
**Gambar 3.1 Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk**

Sumber : *Data Terolah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk*

Logo Bank bjb ini dianalogikan sebagai sayap yang terbang untuk kemajuan. Bentuk sayap pada logo Bank bjb memberikan arti menjangkau juga untuk memberikan pelayanan terbaik. Logo itu melambangkan juga sebagai tekad dan upaya bank ini dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.

Warna pada logo itu pun menjadikan identitas Bank bjb. *Calm water blue* menandakan tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh, dan mapan, *atmospheric ambience blue* menandakan visioner, fleksibel, dan modern. *Sincire true yellow* menandakan, melayani kekeluargaan, tumbuh, dan berkembang.

### 3. 1.4 Struktur Organisasi



**Gambar 3.2 Struktur organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Tasikmalaya**

Sumber : *Data Terolah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan*

Struktur Organisasi di atas menunjukkan gambaran secara umum bagian-bagian serta tugasnya masing-masing yang harus dipertanggungjawabkan. Adapun deskripsi jabatan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya sebagai berikut :

## 1. Pemimpin Cabang

- a. Mengatur, mengawasi dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dalam lingkungannya sehingga terpelihara kelangsungan, kelancaran dan kesatuan gerak langkah pekerjaan sesuai dengan tata kerja yang ditetapkan.
- b. Membangun budaya *cost awareness* dan *cost efficiency* serta mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya – biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan juga dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur bank bjb sesuai kewenangan dan target yang telah ditentukan.
- d. Melakukan koordinasi dengan kantor Wilayah dan Divisi Jaringan, Layanan & Operasional Kantor Pusat dalam rangka monitoring terhadap *service* standar yang diberikan oleh seluruh staf sehingga *service* yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
- e. Melakukan koordinasi dalam membuat rencana/langkah-langkah perbaikan *service* yang harus dilakukan di cabang sehingga *service* yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan target.

- f. Menyusun RBB untuk Cabang dan monitoring pencapaiannya.
- g. Membuat, mengusulkan program kerja dan anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik internal maupun eksternal.
- h. Melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi dan menyetujui sesuai kewenangan, kegiatan operasional, agar kualitas operasional Kantor Cabang berjalan sesuai standar yang telah ditentukan oleh Kantor Wilayah maupun Kantor Pusat.
- i. Mereview dan pengkajian ulang hasil analisa kredit atas permohonan fasilitas kredit.
- j. Melakukan evaluasi terhadap kualitas operasional cabang, dan melakukan pelaporan untuk memonitor kesesuaian pelaksanaan dengan bisnis yang ditetapkan.
- k. Melakukan pembahasan permohonan fasilitas kredit melalui rapat komite kredit.

## **2. Manajer Operasional**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

- a. Mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya – biaya operasional sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan.

- b. Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi di Kantor Cabang.
- c. Melakukan monitoring terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standard layanan Bank.
- d. Memonitor seluruh keluhan/*complaint* nasabah terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.
- e. Mengelola transaksi tunai dan non tunai di Kantor Cabang sesuai batas kewenangan.
- f. Mengelola administrasi kredit, dana dan jasa.
- g. Mengelola pembuatan surat keterangan/ dukungan bank.
- i. Memonitor fungsi pelayanan yang dilakukan dalam rangka mengelola pembukaan, penutupan serta pemeliharaan rekening Giro, Deposito dan Tabungan DN & LN sesuai dengan prinsip mengenal nasabah (Know Your Customer) dan prosedur tentang Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorism (APPUPPT).
- j. Mengelola pengadaan inventaris, kebutuhan logistic operasional yang dibutuhkan Kantor Cabang.
- k. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pengisian ATM.
- l. Menandatangani Laporan Harian Transaksi dan Laporan lainnya.

m. Mengawasi proses penilaian agunan kredit dalam rangka pengajuan permohonan kredit.

n. Memeriksa hasil penilaian agunan kredit dan berkas- berkas lain yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.

### 3. Operasional Dana & Jasa

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

a. Memonitoring layanan operasional dan administrasi dana dan jasa di kantor cabang agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Memonitor dukungan layanan dari *back Office* kepada *Customer Service* dan *Teller* sesuai dengan *service Level Agreement (SLA)* yang ditetapkan.

c. Mengelola pelaksanaan *settlement*/input data dan administrasi dana dan `jasa (BI-RTGS, kliring, transfer, pemindah bukuan, inkaso, Modul Penerimaan Negara (MPN), Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) & Jasa Lainnya).

d. Memeriksa dan memberikan persetujuan atas transaksi harian tunai/non tunai dalam batas kewenangannya.

f. Mengelola permintaan pembuatan, penutupan dan penyerahan kartu ATM, Kartu Debet & Kartu Kredit Kepada Nasabah.

- g. Memeriksa kelengkapan dokumen dana dan jasa serta pengadministrasinya telah dilakukan dengan tertib sesuai ketentuan.
- h. Melakukan Pengawasan dan memonitorir ketersediaan uang tunai untuk kebutuhan nasabah guna menunjang kelancaran operasional kantor cabang.
- i. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengisian ATM.
- j. Mempelajari dan mengimplementasikan pengetahuan produk, layanan dan prosedur bank bjb untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
- k. Melakukan monitoring implementasi standard *layanan Customer Service* dan *Teller*.
- l. Mengelola transaksi terkait dengan ketentuan *Know Your Customer* (KYC), Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme.

#### **4. Teller**

Tugas dan tanggung Ojawab utamanya yaitu :

- a. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenal produk dan jasa bank bjb.
- b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standard layanan.
- c. Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan system, prosedur dan standard layanan bank bjb.

- d. Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.
- e. Membuka dan mengaktifkan system untuk Operasional transaksi.
- f. Melayani setoran pajak./penerimaan Negara, Western Union, pelayanan jasa bank lainnya.
- g. Melayani transaksi penukaran valuta asing.
- h. Menghitung total transaksi kas serta membuat laporan harian kas yang dilakukan hari itu.
- i. Menjalankan prinsip – prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## **5. Customer Service**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

- a. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk dan jasa bank.
- b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standard layanan.
- c. Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*walk in dan by phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada *Officer Operasional Dana dan Jasa dan/atau Manajer Operasional*.

- d. Melakukan follow up atas keluhan nasabah sesuai dengan system prosedur sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan.
- e. Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.
- f. Melakukan proses input ke system Core Banking.
- g. Memeriksa semua dokumen telah lengkap dan telah ditandatangani oleh *Officer Operasional Dana dan Jasa/Manajer Operasional*.
- h. Melayani *print out* rekening nasabah serta informasi saldo nasabah pemilik rekening.
- i. Melayani penerimaan dokumen permohonan kredit, serta menjelaskan ketentuan produk kredit bank kepada debitur.
- j. Mengelola Daftar Hitam Bank Indonesia.
- k. Melayani permintaan buku cek dan bilyet giro sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pelayanan sesuai *Service Level Agreement (SLA)*.
- l. Mengelola cek dan bilyet giro yang tidak mempunyai dana (kosong).
- m. Melakukan pengkinian data (*up dating*) terhadap data nasabah maupun debitur sesuai dengan dokumen yang diterima dari nasabah.
- n. Melakukan penjualan silang (*cross selling*) produk dana jasa dan kredit bank.

## 6. Adminstrasi Dana & Jasa

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

- a. Membantu penyajian data nasabah serta pengelolaan administrasi dan dokumentasi dana & jasa sesuai kebijakan/ketentuan yang berlaku.
- b. Melakukan layanan operasional dan adminitrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Memberikan pelayanan kepada *Customer service* dan *Teller* sesuai dengan *Service Level agreement (SLA)* yang ditetapkan untuk mendukung pelayanan kepada nasabah.
- d. Mengelola dan mengaplikasi transaksi pajak.
- e. Mengelola dan mengaplikasi transaksi jasa bank lainnya.
- f. melaksanakan pengisian ATM.

## 7. Operasional Kredit

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

- a. Melakukan penyajian data nasabah dan pengelolaan administrasi yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
- b. Melakukan verifikasi dokumen realisasi kredit.
- c. Melakukan pemantauan agunan dan pengikatan agunan kredit.
- d. Melakukan pemantauan agunan dan pengikatan agunan kredit.

- e. Melakukan monitoring proses pembayaran sampai pelunasan.
- f. Melakukan pengelolaan dokumentasi kredit.
- g. Melakukan proses administrasi penyelesaian asuransi/mitigasi risiko kredit, melaksanakan program asuransi/mitigasi risiko kredit dan mengelola klaim program asuransi/mitigasi risiko kredit.
- h. Melakukan kegiatan administrasi penyelesaian proses penebusan/penarikan sebagian/pengganti agunan.

## **8. Administrasi Kredit**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

- a. Melakukan penyajian data nasabah dan pengelolaan administrasi yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
- b. Melakukan verifikasi dokumen realisasi kredit.
- c. Melakukan verifikasi dokumen pencairan kredit, melakukan proses pencairan kredit dan verifikasi hasil pencairan.
- d. Melakukan monitoring proses pembayaran kredit sampai nasabah pelunasan.
- e. Melakukan pengelolaan dokumentasi kredit.
- f. Melakukan monitoring program asuransi, monitoring jatuh tempo, perpanjangan, penghentian, dll terkait program asuransi.

g. Melakukan pengelolaan kalim program asuransi mitugasi risiko kredit.

## 9. Bisnis legal

Tugas dan tanggung jawab utamanya :

a. Membantu pengelolaan dan pengawasan terkait aspek hokum dalam lingkup operasional bank do kantor cabang dan kantor cabang pembantu meliputi bidang perkreditan, operasional dan *support*.

b. Membantu penyediaan data – data yang dibutuhkan untuk penanganan kasus – kasus hokum.

c. Mengawasi implementasi aplikasi prosedur operasional yang baru diterapkan agar tidak bertentangan dengan perspektif hokum terutama jika berhubungan dengan pihak ketiga.

d. Melakukan koordinasi dengan kantor wilayah terkait risiko hokum.

e. Melakukan diskusi dengan user untuk mengatasi masalah yang mungkin muncul dari kesalahan prosedur hokum terkait administrasi

f. Membuat rekomendasi tertulis untuk mengurangi kesalahan prosedur hokum terkait administrasi kredit jika dibutuhkan.

g. Melakukan pengecekan keabsahan dokumen agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan permohonan kredit kantor cabang dan kantor cabang pembantu.

- h. Melakukan kunjungan/*on the spot*, verifikasi dan plotting ke lokasi agunan atas agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan permohonan kredit.
- i. Membuat surat permohonan penilaian agunan kepada *Appraisal Independent* jika diperlukan dan sesuai ketentuan.
- j. Melakukan penilaian atas agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan permohonan kredit.
- k. Mengecek aspek legal secara administrasi atas dokumen kredit.
- l. Menyusun dan menyiapkan dokumen perjanjian kredit dan pengikatan agunan serta melakukan koordinasi dengan notaris terkait dan/agunan dilakukan secara kredit.
- m. Melakukan pengikatan agunan sesuai dengan ketentuan baik dibawah tangan maupun secara notaril.

## **10. Administrasi SDM & Umum**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

- a. Mengkoordinir kebutuhan dokumentasi yang dibutuhkan untuk pelayanan kepada nasabah.
- b. Mengkoordinir kebutuhan logistic, kesekretariatan untuk kepentingan internal cabang.
- c. Melakukan koordinasi dengan divisi terkait sesuai bidang tugasnya.

- d. Memonitor jalannya operasional TI kantor Cabang baik kebutuhan *software, hardware* dan data *server*, juga termasuk jaringan komunikasi.
- e. Memelihara system TI Kantor Cabang agar berfungsi sebagaimana mestinya.
- f. Mengadministrasikan serta melaporkan hasil pajak PPh Pasal 21, database SDM dan kesekretariatan Kantor Cabang ke Manajer Operasional.
- g. Memberikan arahan dalam pengadministrasian surat keluar dan masuk.
- h. Memeriksa seluruh transaksi kebutuhan operasional, pengadaan inventaris dan ketersediaan logistic serta melaporkan kepada *Manajer Operasional*.
- i. Memeriksa dan memverifikasi hasil penginputan rekening biaya pada *core banking* system dengan bukti *voucher*.
- j. Mengelola dan mengadministrasikan laporan keamanan gedung, kas, parkir, pengaturan satpam, dsb di Kantor Cabang.
- k. Mengelola kebutuhan transportasi Kantor Cabang.
- l. Mengelola asuransi asset cabang, penyusutan/penghapusan aktiva tetap dan inventaris cabang.
- m. mengelola legalitas dan perjanjian kantor Cabang beserta kantor layanan dibawahnya (TDP, SIUP, IMB, dsb)

n. Melaporkan hasil pemeriksaan rutin *petty cash* (kas kecil) cabang kepada *Manajer Operasional* dengan tembusan ke Internal Cabang.

## 11. Sekretaris & Umum

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

- a. Mengkoordinir kebutuhan dokumentasi yang dibutuhkan untuk pelayanan kepada nasabah.
- b. Mengkoordinir kebutuhan logistic, kesekretariatan untuk kepentingan internal kantor cabang.
- c. Melakukan koordinasi dengan divisi terkait sesuai bidang tugasnya.
- d. Memberikan layanan prima terhadap kebutuhan karyawan.
- e. Mengadministrasikan serta melaporkan hasil pajak PPh pasal 21, databse SDM dan kesekretariatan kantor cabang ke Manajer Operasional.
- f. Mengelola dan mengadministrasikan surat keluar dan masuk
- g. Memeriksa seluruh transaksi kebutuhan operasional, pengadaan inventaris dan ketersediaan logistik dan melaporkan kepada Manajer Operasional.
- h. Mengelola kebutuhan transportasi Kantor Cabang.
- i. Mengelola dan mengadministrasikan, laporan keamanan gedung, kas, parkir, pengaturan satpam, dsb di kantor cabang.

- j. Mengelola asuransi asset cabang, penyusutan/penghapusan aktiva tetap dan inventaris cabang.
- k. mengelola legalitas dan perijinan kantor cabang beserta kantor layanan dibawahnya (TDP,SIUP,IMB,dsb).
- l. Membuat laporan rutin *petty cash* (kas kecil) cabang.
- m. Membuat laporan Arus Kas Harian dan pemantauan transaksi keuangan harian.
- n. Melakukan penginputan rekening bauay pada core banking sistem dengan bukti voucher setelah mendapat persetujuan dari Pemimpin Cabang.
- o. Mengelola *system filling* cabang atas hasil posting biaya-biaya cabang yang terkait dengan umum.
- p. Mengelola *system filling* data kepegawaian cabang yang terkait dengan SDM.
- q. Membuat konsep surat-menyurat.
- r. Menyimpan, mengelola dan mengadministrasikan secara tertib seluruh dokumen menyangkut bidang tugasnya sesuai ketentuan.

## 12. Akuntansi & IT

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Melakukan monitoring penjurnalan dan entry data (koreksi/penyesuaian) ke dalam masing-masing akun di sistem.
- b. Membuat konsep surat-menyurat.
- c. Menyimpan, mengelola dan mengadministrasikan secara tertib seluruh dokumen menyangkut bidang tugasnya sesuai ketentuan.
- d. Membantu melayani kebutuhan pengelolaan data dan infrastruktur yang mendukung aktifitas operasional dan IT di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Memelihara sistem IT Kantor Cabang agar berfungsi sebagai mana mestinya.
- f. Memonitor kelancaran jalannya operasional IT, seluruh *hardware* dan *software*, sistem otomasi dan data server Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- g. Menerima dan menidaklajuti keluhan user terhadap gangguan IT Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- h. Melakukan koordinasi dengan Divisi IT dalam hal gangguan IT yang tidak bisa diselesaikan.

- i. Menangani pemeliharaan rutin sistem IT Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- j. Menyusun laporan harian pengelolaan IT Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.

### **13. Manajer Bisnis**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

- a. Melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat dan Kantor Wilayah terkait ketentuan dan/prosedur produk kredit, dana dan jasa di Kantor Cabang, dan disosialisasikan di kantor cabang.
- b. Melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat dan Kantor Wilayah dalam rangka monitoring perkembangan bisnis.
- c. Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan debitur dan kreditur terselaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan debitur dan kreditur dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.
- d. Menyusun pemasaran dana, jasa dan kredit bank.
- e. Melakukan rencana strategis aktivitas pengelolaan produk secara berkala.
- f. Mewakili kepentingan bank dalam acara yang diselenggarakan oleh pihak eksternal untuk membina hubungan baik.

- g. Mengajukan usulan sponsorship kepada Pemimpin Cabang agar secara aktif terlibat dalam kegiatan public untuk membangun citra positif bank.
- h. Melakukan koordinasi dengan Divisi dan lembaga /instansi terkait pengelolaan dana, jasa dan kredit.
- i. Memeriksa dan menandatangani hasil analisa pengajuan permohonan kredit berikut seluruh dokumentasinya yang sudah disusun oleh *Account Officer*.
- j. Melakukan survey kelokasi dan kontak dengan pihak-pihak eksternal dalam rangka mengumpulkan data/infomasi terkait dengan pengajuan permohonan kredit atau hasil analisa kredit.
- k. Melakukan pembahasan permohonan fasilitas kredit melalui rapat teknis bersama unit kerja terkait sebagai persiapan rapat komite kredit.
- l. Melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai anggota komite kredit sesuai kewenangannya.
- m. Memberikan rekomendasi atas hasil analisa kredit terkait dengan pengajuan permohonan kredit.

#### **14. *Account Officer***

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

- a. Melakukan koordinasi dengan *Manajer Bisnis* terkait dengan pencapaian target.

- b. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah atau calon nasabah.
- d. Melakukan promosi produk kepada nasabah/calon nasabah.
- e. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensi nasabah sebagai target pemasaran kredit dan produk internasional.
- f. Membuat dan memelihara database nasabah dan/calon nasabah.
- g. Memasarkan produk perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian & kepatuhan serta penerapan manajemen risiko.
- h. Melakukan penjualan silang (cross selling) untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya.
- i. Mewakili bank untuk hadir dalam acara yang diselenggarakan oleh pihak eksternal untuk membina hubungan baik.
- j. Mengajukan usulan sponsorship agar secara aktif terlibat dalam kegiatan public untuk membangun citra positif bank.
- k. Melakukan verifikasi kelengkapan data/berkas/dokumen yang disyaratkan dalam pengajuan permohonan kredit.

- l. Meminta kelengkapan data/berkas/dokumen kepada calon debitur jika belum lengkap sesuai dengan ketentuan.
- m. Melakukan pengecekan dan verifikasi BI Checking, Daftar Hitam Nasional (DHN) dan laporan Sistem Informasi Debitur (SID) setelah menerima pengajuan permohonan kredit.
- o. Melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai anggota komite kredit sesuai kewenangannya.
- p. Membuat Surat Penawaran Pemberian Kredit (SPPK) dan menyampaikannya Kepada Calon Debitur.
- q. Membuat dan mengelola berkas-berkas nasabah.

### **15. Marketing Dana**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

- a. Melakukan koordinasi dengan Manajer Bisnis terkait dengan pencapaiannya target dana institusi.
- b. Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar terselesaikan dengan baik, serta penyelesaian dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan/calon nasabah dana institusi.

- d. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensi nasabah sebagai target pemasaran dana institusi.
- e. Menyusun rencana aktivitas pemasaran dana institusi secara regular.
- f. Membuat dan memelihara database nasabah dan/calon nasabah dana institusi.
- g. Memasarkan produk perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan serta penerapan manajemen risik.
- h. Melakukan penjualan silang (*cross selling*) untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya.
- i. Melakukan kontak/mengunjungi dan menawarkan produk perbankan dengan calon nasabah potensial baik secara formal maupun informal.
- j. Mengajukan usulan sponsorship agar secara aktif terlibat dalam kegiatan public untuk membangun citra positif bank.
- k. Menyusun laporan aktivitas dan evaluasi pencapaiannya target untuk kepentingan internal dan eksternal.
- l. Menyimpan, mengelola dan mengadministrasikan secara tertib seluruh dokumen menyangkut bidang tugasnya sesuai ketentuan.
- m. Menyusun laporan-laporan menyangkut bidang tugasnya.
- n. Melaksanakan rekonsiliasi baik dengan pihak ekstern maupun intern.

### **16. Cash Pick Up**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu :

- a. Memantau proses aktivitas pembayaran kredit UMKM melalui sistem.
- b. Bertanggung jawab atas penagihan kredit yang menjadi kelebihannya dari mulai pencairan sampai kredit tersebut dinyatakan lunas.
- c. Membuat jadwal kunjungan penagihan kepada debitur.
- d. Mengunjungi dan melakukan penagihan ke debitur sesuai jadwal.
- e. Membuat laporan apabila diperlukan tindakan klaim asuransi atas debitur.

### **3.2 Syarat dan Ketentuan Registrasi Aktivasi DigiMobile Banking**

Keuntungan yang didapatkan dari penggunaan Mobile Banking diantaranya :

1. Memberikan kemudahan bagi Nasabah Pengguna untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan smartphone.
2. Menawarkan layanan transaksi yang lebih mudah, cepat dan praktis. Nasabah Pengguna dapat melakukan transaksi isi ulang pulsa, transfer dana, pembelian dan pembayaran tagihan dengan lebih mudah melalui *Mobile Banking*.
3. Memberikan keamanan transaksi yang maksimal, sehingga membuat Nasabah Pengguna semakin nyaman dalam melakukan Transaksi Finansial.

4. Fitur yang sederhana membuat Mobile Banking sangat mudah untuk dimengerti. Dan Mobile Banking mempunyai biaya rendah, yaitu cukup dengan jaringan internet saja.

Nasabah dapat melakukan registrasi Mobile Banking di Kantor Cabang terdekat untuk mendapatkan akses ke layanan tersebut. Karena beberapa bank masih belum bisa melakukan pendaftaran sendiri di ATM atau Aplikasinya langsung seperti di bank lainnya. Namun, tidak perlu khawatir karena pada saat mengajukan registrasi *Mobile Banking* pada *Customer Service* di kantor cabang,

pengajuan langsung akan di proses dan selesai pada hari yang sama. Perlu diperhatikan bahwa proses dan selesai pada hari yang sama. Perlu diperhatikan bahwa proses registrasi ini tidak dapat diwakilkan dan jangan sampai menggunakan nomor telepon dan E-Mail orang lain. Adapun persyaratan untuk registrasi mobile banking (DigiMobile Banking) ini adalah sebagai berikut:

1. Sudah mempunyai Rekening atau Membuat Rekening baru
2. Download Aplikasi DigiMobile Banking via *Appstore/Playstore*
3. Menyertakan No Handphone yang aktif. No Rekening, E-mail yang aktif, dan dipastikan No Handphone terdapat pulsa minimal Rp 5.000

Beberapa hal yang harus diperhatikan untuk keamanan transaksi Mobile Banking diantaranya :

1. Nasabah wajib mengamankan PIN Mobile Banking
2. Nasabah juga bebas untuk membuat PIN sendiri, apabila merasa diketahui oleh orang lain, segera melakukan penggantian PIN.

3. Bilamana SIM Card GSM dicuri/dipindahtangankan/hilang segera beritahukan bank dengan cara menghubungi call center.

### **3. 2.1 Jenis Transaksi DigiMobile Mobile Banking**

1. Transfer
  - a. Antar Bjb
  - b. Antar Bank
  - c. Virtual Account
  - d. Daftar Rekening
2. Bayar
  - a. BPJS
  - b. Donasi
  - c. Internet
  - d. Kartu Kredit
  - e. Multifinance
  - f. Pajak/Retribusi
  - g. PDAM
  - h. Pendidikan
  - i. Penerimaan Negara
  - j. Ponsel
  - k. Rumah Sakit
3. Merchant Pay
  - a. e-Voucher

- b. Paket Pulsa
- c. Top Up eCommerce
- d. Daftar ID Pelanggan

#### 4. Bjb *Cardless*

Fitur bjb *Cardless* dalam DigiMobile dapat memudahkan nasabah untuk mengambil uang tunai di ATM bila sewaktu-waktu tidak membawa serta kartu ATM. Hal ini diharapkan dapat menjadi opsi yang memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan bank bjb

### 3. 2.2 Limit Transaksi DigiMobile Banking

Limit transaksi pada Aplikasi Mobile Banking PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya, sebagai berikut :

Tipe Transaksi	Maksimum Limit/hari
Transfer Bjb	Rp. 100.000.000
Transfer Antar Bank	Rp. 25.000.000
Payment	Unlimited

**Tabel 4.1 Limit Transaksi Digimobile Banking**

Sumber : *Data Terolah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.*

### 3. 2.3 Istilah Pada Aplikasi DigiMobile Banking

- a. *User ID*, adalah identitas pengguna Bjb *Mobile Banking* yang bersifat rahasia (hanya boleh diketahui oleh pengguna Bjb *Mobile Banking* yang

- sah), yang dibuat sendiri oleh nasabah saat registrasi Bjb *Mobile Banking* dan harus di input setiap kali mengakses aplikasi *Mobile Banking*.
- b. **MPIN**, adalah kode akses/login aplikasi Bjb *Mobile Banking* yang bersifat rahasia (hanya boleh diketahui oleh pengguna Bjb *Mobile Banking* yang sah), yang dibuat sendiri oleh nasabah saat registrasi Bjb *Mobile Banking* dan harus di input setiap kali mengakses aplikasi *Mobile Banking*.
- c. **Password Transaksi**, adalah kata sandi untuk otorisasi transaksi finansial yang bersifat rahasia (hanya boleh diketahui oleh pengguna Bjb *Mobile Banking* yang sah), yang buat sendiri oleh nasabah saat registrasi Bjb *Mobile Banking* dan harus di input setiap kali nasabah bertransaksi dan dapat dirubah sewaktu-waktu.
- d. **SMS OTP**, adalah SMS yang berisi PIN sekali pakai untuk validasi proses aktivasi Bjb *Mobile Banking*, SMS OTP dikirim oleh sistem Bjb *Mobile Banking* ke nomor handphone Nasabah saat Nasabah melakukan aktivasi Bjb *Mobile Banking*.

### **3.3 Metode Penelitian**

#### **3.3.1 Jenis dan Sumber Data**

Dalam metode penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode penelitian deskriptif, kualitatif, Studi Pustaka dan juga menggunakan metode Wawancara secara mendalam berkali-kali dengan pihak Bank bjb. Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu Data Sekunder, data yang dilakukan secara langsung

oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian dengan bertanya pada pihak manager, ketua, dan juga wakil ketua Bank bjb.

### **3.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut :

#### *1. Participant Observer*

Menurut Suparlan (dalam Basuki 2006) dalam penelitian etnografi, pengamatan terlibat merupakan metode yang utama digunakan untuk pengumpulan bahan-bahan keterangan kebudayaan disamping metode-metode penelitian lainnya.

#### *2. In Depth Interview*

Menurut Moleong (2005-186), wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini metode wawancara mendalam yang dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.

#### *3. Studi Kepustakaan*

Menurut Mestika Zed (2003), Studi Pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.

### 3.6.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif yang berupa data keuangan di Bank bjb KC Tasikmalaya :

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian tentunya harus dilakukan secara ilmiah dan sistematis. Peneliti melakukan survey dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket sebagai instrument penelitian, kuesioner menjadi wadah yang efektif dan efisien untuk mengumpulkan data yang akan diukur secara numerik.

#### 2. Reduksi Data

merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Miles dan Huberman (1992:16)). Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian. Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu,

reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya

3. Penyajian Data Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi 31 tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Miles dan Huberman, 1992 : 17). Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

#### 4. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhirdaripengolahandata.