

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

3.1.1.1 Sejarah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk merupakan Bank Tabungan dan Hipotik di Hindia Belanda yang berdiri pada tahun 1915 dengan nama *De Eerste Nedelandsche Indische Shareholding* (DENIS) yang kemudian di nasionalisasikan dengan dilatar belakangi oleh adanya Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia dengan Nomor 33 tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan di Indonesia Milik Belanda. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Provinsi Jawa Barat pada tanggal 20 Mei 1961 mengukuhkan pendirian PT Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali dari kas daerah sebesar Rp 2.500.000,00. Ditandai dengan adanya Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 7/GKDH/BPD/61.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum PT Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat, pada tanggal 27 Juni 1972 pemerintah mengeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tentang kedudukan hukum PT Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat sebagai perusahaan daerah (PD) Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat 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 Karja

Pembangunan Daerah Djawa 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.

Seiring perkembangannya perekonomian dan perbankan di Indonesia pada tanggal 16 April 1999 kedudukan hukum bank jabar diubah dari Perusahaan Dagang (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI. Kemudian pada tahun 2000 PT Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan *dual banking system*, yang memberikan layanan perbankan dengan system konvensional dan dengan system syariah.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat yang dilaksanakan di Bogor pada tanggal 3 Juli 2007, sesuai Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GEB/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. Setelah itu, sesuai SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (*call name*) Bank Jabar Banten.

Pada tahun 2010 Bank BJB melakukan pemisahan (*spin off*) untuk Unit Usaha Syariah, dan pertama kalinya Bank BJB mencatatkan saham perdananya (IPO) di Bursa Efek Indonesia (BEI). Bertepatan dengan itu pada tanggal 21 April 2010, berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten nomor 26 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, sebutan “Bank Jabar Banten” resmi diubah menjadi “Bank BJB” , hal ini dikarenakan dalam tahap pengembangan agar dapat diterima tidak hanya di sekitaran Jawa Barat dan Banten melainkan bisa melebarkan sayap hingga dapat diterima di luar Daerah Jawa Barat dan Banten.

3.1.1.2 Profil PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna

Nama Perusahaan	: PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk
Nama Bank	: Bank BJB
Kode Bank	: 110
Nama Kantor	: Kantor Cabang Singaparna
Status Kantor	: Kantor Cabang
Alamat	: Jl. Raya Timur Cikiray No 76, Sukamulya, Kecamatan Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat
Kode Pos	: 46197
Telp	: 0265-541196

3.1.2 Visi Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

Visi

Menjadi bank pilihan utama anda

Misi

- a. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian.
- b. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
- c. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
- d. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholders*.
- e. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Statement Budaya PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

Bank Jabar Banten sebagai Bank Umum yang didirikan dengan maksud dalam aktivitasnya untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian regional dan tentunya pemerataan pembangunan daerah di segala bidang agar tercapai peningkatan taraf hidup masyarakat.

Maka dari itu untuk mendukung pencapaian visi dan misi Bank Jabar Banten menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, Bank BJB telah melakukan beberapa perubahan salah satunya perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan dapat mencerminkan semangat Bank BJB dalam menghadapi persaingan yang ketat di dunia perbankan dan lembaga keuangan yang semakin

dinamis. Perumusan nilai-nilai budaya perusahaan dan perilaku utama perusahaan dilakukan oleh manajemen dengan menggali nilai-nilai yang tumbuh dan berkembang di dalam perusahaan.

Nilai-nilai budaya perusahaan yang telah dirumuskan oleh Bank BJB yaitu **GO SPIRIT** yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama :

- 1) *Service Excellence*
 - a. Fokus pada nasabah
 - b. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah
- 2) *Professionalism*
 - a. Bekerja efektif, efisien dan bertanggungjawab
 - b. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik
- 3) *Integrity*
 - a. Jujur, disiplin, dan konsisten
 - b. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku
- 4) *Respect*
 - a. Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan
 - b. Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif
- 5) *Innovation*
 - a. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik
 - b. Melakukan perbaikan berkelanjutan

6) Trust

- a. Berprilaku positif dan dapat dipercaya
- b. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan



Sumber : <http://bankbjb.co.id>

Gambar 3. 1
Budaya Dan Nilai Perusahaan

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.

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

Di era globalisasi yang semakin berkembang terutama dalam perekonomian di bidang keuangan khususnya perbankan semakin ketat persaingan antar bank dalam bidang pelayanan jasa maupun penyediaan produk seiring berkembangnya kemajuan teknologi di bidang perbankan. Dengan demikian, setiap perusahaan harus mempunyai strategi supaya bisa unggul dalam persaingan yang semakin ketat ini. Salah satu strategi perbankan dalam menarik daya minat masyarakat untuk bisa lebih mengenal perusahaan adalah dengan adanya pembeda antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya baik dari segi pelayanan jasa, produk perusahaan maupun dari logo perusahaan itu sendiri.

Kartika (2016: 63) menyatakan, “Logo adalah objek yang sangat mudah melekat dalam ingatan dan dapat mendefinisikan begitu banyak arti yang berbeda”. Logo berfungsi sebagai symbol dari apa yang disampaikan oleh perusahaan sekaligus menjadi *visual assets* yang paling penting. Logo dapat berupa nama, lambing dan elemen grafis lain yang ditampilkan secara visual, logo diciptakan sebagai identitas suatu perusahaan agar mudah dikenal dan diingat oleh semua orang baik nasabah, masyarakat luas maupun dari pihak pesaing.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank BJB) sendiri mengalami perubahan nama beberapa kali sehingga logo perusahaan pun pernah berganti beberapa kali. Logo Bank BJB yang sekarang ini memiliki makna Jangkauan Pelayanan, dalam perspektif sekunder yang berarti sayap yang terbang untuk kemajuan.

Bentuk sayap pada logo Bank BJB melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat. Pada logo Bank BJB symbol sayap digambarkan dengan 3 (tiga) bentuk garis melengkung dan sejajar yang merupakan hasil dari sebuah proses deformasi dari bentuk sayap asli yang dilakukan guna membedakan identitas Bank BJB dengan perusahaan perbankan lainnya, selain itu 3 (tiga) sayap diasosiasikan sebagai perwakilan dari 3 pilar utama filososfi perusahaan yaitu pertama adalah visi dan misi, nilai-nilai budaya, serta yang terakhir adalah budaya perusahaan. Sedangkan penggunaan huruf pada *logotype* merupakan pengembangan bentuk dari huruf *Alte Haas Grothesk*. Untuk warna pada logo Bank BJB memiliki maknanya tersendiri, seperti : Warna *calm water blue* menandakan tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh dan mapan; Warna *atmosphere ambience blue* menandakan visioner; Warna *sincere true yellow* menandakan melayani secara kekeluargaan, tumbuh, dan berkembang.



Sumber : <http://bankbjb.co.id>

Gambar 3. 2
Logo dan Makna Bank BJB

3.1.5 Produk dan Layanan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna

PT. Bank Pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. memiliki kinerja usaha seperti halnya produk dan layanan yang dikeluarkan oleh Bank BJB guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Produk dan layanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Simpanan

1) Simpanan Pelajar (SimPel)

SimPel merupakan produk tabungan bank BJB yang diperuntukan bagi 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) BJB SiMuda

Tabungan rencana untuk golongan pemuda/mahasiswa dalam mata uang rupiah yang dilengkapi dengan system autodebet rekening perbulan dalam jangka waktu tertentu yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa.

3) Tabunganku

Tabunganku merupakan produk simpanan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4) Simpeda

Merupakan produk tabungan Bank Pembangunan Daerah seluruh Indonesia dalam mata uang rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/non perorangan untuk kebutuhan transaksi sehari-hari.

5) BJB Tandamata

Merupakan produk yang diterbitkan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah baik perorangan maupun non-perorangan dalam bentuk mata uang rupiah melalui setoran awal yang relative murah yaitu sebesar Rp 50.000. BJB Tandamata difasilitasi dengan e-channel mulai dari ATM BJB DiGi, BJB SMS dan SMS notifikasi (khusus mata uang rupiah).

6) BJB Tandamata Berjangka

Merupakan produk yang diterbitkan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah baik perorangan maupun non-perorangan dengan jangka waktu mulai dari 1 tahun s/d 10 tahun (kelipatan 12 bulan).

7) BJB Tandamata Gold

Merupakan tabungan yang diterbitkan untuk menjangkau masyarakat menengah keatas dengan beberapa tambahan fasilitas yang dimiliki diantaranya suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan jenis tabungan yang lainnya. Seperti adanya layanan *weekend* pada sabtu dan minggu di beberapa kantor cabang.

8) BJB Tandamata My First

Merupakan produk tabungan perorangan dalam mata uang rupiah bagi anak berusia 0-17 tahun untuk edukasi dan membudayakan menabung sejak dini. Seperti beberapa keunggulan yang diberikan seperti, bebas biaya administrasi bulanan, bebas biaya pembuatan kartu perdana dan bebas biaya Tarik tunai di seluruh ATM bank, ATM bersama dan ATM prima di seluruh Indonesia.

9) BJB Tandamata Purnabhakti

Merupakan produk tabungan yang diperuntukan bagi nasabah yang sudah pension, dimana tabungan ini akan dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan dan mendapatkan fasilitas lainnya. Tabungan Tandamata Purnabhakti ini dikelola oleh PT TASPEN dan PT ASABRI.

10) BJB Tandamata Dollar

Merupakan produk tabungan valuta asing dari bank tersedia dalam mata uang Dollar Amerika Serikat (USD) dan Dollar Singapura (SGD). BJB Tandamata Dollar ini diperuntukan bagi nasabah perorangan maupun non-perorangan.

11) BJB Tandamata Bisnis

Merupakan tabungan perorangan yang diterbitkan dengan fasilitas dan informasi yang dibutuhkan untuk menjangkau para pelaku usaha nasabah perorangan dengan usaha kecil dan menengah serta optimalisasi dana usaha nasabah dengan beberapa fasilitas yang dimiliki diantaranya

suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lain, auto transfer dari rekening Tandamata bisnis ke Rekening Giro yang dimiliki oleh nasabah.

12) BJB Deposito Berjangka

Simpanan berjangka pihak ketiga baik perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dengan bank. Pencairan yang dilakukan sebelum jatuh tempo akan dikenakan biaya penalty berupa tidak dibayarkan bunga berjalan. Jangka waktu penempatan deposito berjangka adalah 1, 3, 12, 24 bulan terdapat fasilitas Automatic Roll Over (ARO) yaitu perpanjangan secara sistem pada deposito yang telah jatuh tempo. Bunga yang diperoleh dapat dipindahbukukan ke rekening bank maupun ditransfer ke rekening bank lain.

13) Deposito Suka-Suka

Simpanan berjangka pihak ketiga perorangan dalam mata uang rupiah pada bank yang dapat dicairkan sebelum jatuh tempo tanpa dikenai biaya penalti diperuntukan bagi nasabah perorangan. Waktu penempatannya 1, 3, 6, 12 bulan.

14) Deposito Valas

Simpanan berjangka pihak ketiga baik perorangan, non-perorangan maupun joint account dalam mata uang asing (USD, SGD, EUR, JPY) pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu

tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dengan bank. Jangka waktu penempatannya adalah 1, 3, 6, 12 bulan. Apabila dicairkan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan biaya penalti dan bunga berjalan tidak dibayarkan.

15) Deposito Diskonto

Simpanan berjangka atas nama nasabah dengan pembayaran bunga dibuka yang dikeluarkan oleh bank yang bukti simpanannya tidak dapat diperjualbelikan. Pembayaran bunga deposito berjangka diskonto dilakukan pada saat nasabah melakukan penyetoran ke bank. Jangka waktunya 1, 3, 6, 12 bulan.

16) Bjb Giro Valas

Rekening transaksi cek dan bilyet giro dengan beberapa pilihan mata uang asing (USD, SGD, CNY, EUR, JPY, AUD) sehingga memudahkan transaksi bisnis nasabah.

17) Bjb Giro Perorangan

Rekening transaksi dengan cek dan bilyet giro memudahkan transaksi nasabah menjadi lebih mudah dengan menggunakan ATM dan tersedia pilihan rekening gabungan atau joint account.

2. Pinjaman (Kredit)

1) BJB Kredit Guna Bhakti (KGB)

Kredit Guna Bhakti ini merupakan pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan bank kepada debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui bank atau perusahaan tempat debitur

bekerja memiliki perjanjian kerjasama dengan bank dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur.

2) BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

Merupakan pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang akan memasuki masa pensiun dimana sisa masa dinas debitur yang dapat menerima kredit adalah 5 tahun.

3) BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

Merupakan fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk calon debitur dengan status pensiun sendiri atau pensiun janda/duda yang pensiun bulanannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya dimana sumber pengembaliannya berasal dari pensiun bulanan.

4) BJB Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Merupakan fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank kepada calon debitur perorangan untuk membeli atau memiliki properti (Rumah Tapak/Apartemen/Rumah Toko/Rumah Kantor) baik pembelian baru (primary) dari pengembang perusahaan maupun pembelian bekas (secondary) dari non pengembang perumahan.

5) BJB Kredit Usaha Kecil Menengah (KUKM)

Merupakan fasilitas pinjaman dari bank yang diberikan kepada pelaku UMKM baik perorangan maupun badan usaha yang telah menjalankan usahanya selama minimal 3 tahun, dengan suku bunga bersaing dan system pembayaran angsuran yang fleksibel.

6) BJB Kredit Usaha Bhakti (KUB)

Merupakan pembiayaan yang ditujukan untuk keperluan produktif yang diberikan oleh bank untuk nasabah yang memiliki usaha maupun penghasilan lainnya, serta gaji debitur sebagai pegawai harus telah disalurkan melalui bank bjb.

7) BJB Mesra

Merupakan fasilitas pinjaman yang diberikan bank kepada pelaku usaha mikro yang berada di sekitaran rumah ibadat di Jawa Barat yang belum bankable, dengan bunga 0% tanpa agunan dan bebas biaya provisi.

8) BJB Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Merupakan pembiayaan yang ditujukan untuk keperluan produktif yang diberikan oleh bank untuk nasabah yang memiliki usaha maupun penghasilan lainnya, serta gaji debitur sebagai pegawai harus telah disalurkan melalui Bank BJB.

9) Back To Back Loan

Merupakan pembiayaan yang diberikan oleh bank yang jaminanya berupa agunan kas, dimana apabila debitur melakukan wanprestasi maka agunan kas yang dijaminakan akan dicairkan untuk melunasi seluruh kewajiban debiitur terhadap bank.

10) BJB Kredit Mikro Utama

Merupakan fasilitas pinjaman dari Bank BJB yang diberikan kepada pelaku usaha berskala mikro kecil menengah (UMKM) baik perorangan maupun badan usaha yang telah menjalankan usahanya selama minimal

2 tahun dengan suku bunga bersaing, persyaratan mudah serta jangka waktu pinjaman dan cara pembayaran yang lebih fleksibel.

3. Investasi dan Asuransi

1) BJB Obligasi Ritel

Merupakan surat utang yang diterbitkan oleh pemerintah atau korporasi berisi janji dari pihak yang menerbitkan untuk membayar kupon obligasi dan melunasi pokok utang pada waktu yang telah ditentukan.

2) Reksadana

Produk untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal yang selanjutnya diinvestasikan Kembali dalam portofolio efek oleh Manajer Investasi.

3) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Simpanan bagi pensiunan yang dapat memberikan kesinambungan penghasilan bagi peserta dan keluarganya dengan iuran terjangkau dan fleksibel. Iuran peserta diinvestasikan dalam instrumen investasi yang aman dan menguntungkan.

4) Bahagia Buah Hati

Produk asuransi dan Pendidikan yang terbaik untuk buah hati dengan keistimewaan fleksibel menambah dan menarik dana Pendidikan, perlindungan dan manfaat asuransi life time coverage, kepastian dana Pendidikan.

5) Bahagia Optima

Produk asuransi jiwa yang memberikan perlindungan maksimal dengan hasil investasi optimal beberapa fitur seperti manfaat maksimal sebesar 300% uang pertanggungan, fleksibilitas dalam menentukan pilihan dan alokasi dana investasi, penarikan dan penambahan dana investasi serta pembayaran loyalty bonus.

6) Bahagia Utama

Produk Asuransi dan Investasi untuk memberikan perlindungan terbaik dengan beberapa keistimewaan seperti perlindungan lengkap, life time coverage, hasil investasi optimal dengan adanya biaya akuisisi yang relative rendah dan singkat serta asuransi tambahan.

4. Layanan Bank BJB

1) Sistem Retribusi Daerah (SiReDa)

SiReDa adalah salah satu produk layanan Bank BJB yang diperuntukan untuk mengelola Retribusi Daerah Provinsi Banten khususnya digunakan oleh bendahara penerima retribusi dan wajib retribusi Provinsi Banten.

2) Bjb Bisa

Bjb Bisa merupakan jasa layanan yang menyediakan Transaksi Perbankan atau Mini Banking seperti Transaksi Setoran Tunai, Transaksi Tarik, serta transaksi pembelian dan pembayaran lainnya.

3) BJB SIGNAL

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Digital Nasional disingkat (SIGNAL) adalah jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) yang dapat dilakukan secara nasional melalui aplikasi layanan mobile.

4) BJB T-Samsat

T-samsat adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (pajak PKB) dengan cara mencicil melalui tabungan dengan mekanisme debit otomatis pada saat jatuh tempo pembayaran pajak.

5) BJB E-Samsat

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) secara elektronik atau e-Samsat Jabar. e-Samsat Jabar ini merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan. Layanan pembayaran e-Samsat Jabar ini adalah salah satu layanan terbaik bank bjb bagi para nasabahnya, khususnya dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan kini nasabah bank bjb tidak perlu mengantri lama untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya, karena pembayaran dapat dilakukan diseluruh mesin ATM bank bjb yang tersebar di seluruh Indonesia.

6) BJB EduPay

Bjb *Education Payment* merupakan 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*.

7) BJB LAKU

Merupakan salah satu strategi untuk mengakselerasi pertumbuhan kredit UMKM Bank BJB dengan cara cepat, mudah dan terjangkau.

8) BJB Call

Merupakan layanan *call center* bank bjb dengan nomor akses khusus 14049 yang berfungsi untuk memberikan informasi dan layanan perbankan melalui telephone yang dapat diakses oleh nasabah maupun non-nasabah.

9) Pajak Elektronik

Layanan pembayaran pajak daerah adalah salah satu jenis layanan perbankan dari Bank BJB untuk wajib pajak nasabah maupun non-nasabah berupa system layanan dan prosedur pembayaran pajak daerah.

10) Layanan Pengaduan Nasabah

Layanan Pengaduan bagi nasabah setia bank bjb baik itu mengenai keluhan atau indikasi fraud.

11) Weekend Banking

Dalam hal ini, pihak bank menyediakan layanan weekend banking pada hari sabtu dan minggu di beberapa lokasi layanan, guna memberikan kenyamanan dan keleluasaan kepada nasabah.

12) Mobil Edukasi-KCP Mobile

KCP Mobile merupakan KCP yang dapat berpindah tempat atau yang berlokasi pada suatu tempat dalam waktu sementara untuk melayani nasabah, antara lain berupa kas mobil, kas terapung, konter Bank non permanen. Saat ini terdapat 57 (Lima Puluh Tujuh) unit mobil edukasi yang beroperasi di seluruh Indonesia.

13) Kiriman Uang atau Transfer

Merupakan 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 ditempat lain.

14) Kartu Kredit BJB

Merupakan 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.

15) Kartu Debet

Dengan menggunakan Kartu ATM bank bjb, maka berbagai kegiatan perbankan baik tunai dan non-tunai dapat Anda lakukan di ribuan mesin

ATM yang berlogo ATM Bersama dan PRIMA/ATM BCA yang tersebar di seluruh Indonesia. Sejak September 2007, pengguna ATM bank bjb dapat menggunakan fasilitas belanja pada kurang lebih puluhan ribu EDC yang telah terstandarisasi Gerbang Pembayaran Nasional (GPN).

16) Kartu ATM (*Automated Teller Machine*)

Kartu ATM Bank BJB memberikan suatu bentuk kenyamanan dan kemudahan yang dapat dinikmati nasabah sebagai pemilik tabungan Bank BJB (*Tandamata Gold*, *Simpeda* dan *Tandamata*) dan Giro perorangan. Dengan menggunakan kartu ATM Bank BJB, maka berbagai kegiatan perbankan baik tunai maupun *non-tunai* dapat dilakukan di ribuan mesin ATM yang berlogo ATM bersama dan PRIMA/ATM BCA yang tersebar di seluruh Indonesia yang bersifat *realtime online* sehingga nasabah dapat mengakses kapan saja dan dimana saja selama 24 jam.

17) Safe Deposit Box

Layanan Safe Deposit Box adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang khasanah yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk memberikan rasa aman bagi penggunanya.

18) BJB *Waterbill Payment*

Layanan Pembayaran Tagihan Air minum (BJB *Waterbill Payment*) merupakan layanan penerimaan pembayaran tagihan air dari PDAM

dengan menggunakan nomor tagihan secara online yang dapat dibayarkan melalui seluruh jaringan kantor Cabang/KCP/KK/Payment Point Bank BJB.

19) BJB Obligasi Ritel

Merupakan surat utang yang diterbitkan oleh pemerintah atau korporasi yang berisi janji dari pihak yang menerbitkan untuk membayar kupon obligasi dan utang pokok pada waktu yang telah ditentukan.

20) BJB DIGI

Mobile application merupakan layanan perbankan elektronik Bank BJB yang di dalamnya terdapat BJB SMS, BJB Net, BJB Mobile dan Produk Bank Lainnya.

21) BJB DigiCash

Bjb DIGICASH adalah uang elektronik berbasis server yang memanfaatkan teknologi berbasis *Mobile Application* yang dapat digunakan untuk bertransaksi.

22) BJB EDC

Merupakan sarana penyedia transaksi dan alat pembayaran yang penggunaanya dengan cara memasukan atau menggesek kartu, untuk saat ini hanya tersedia dalam platform Android.

23) BJB Garansi Bank

Jaminan yang diterbitkan oleh Bank untuk membayar kepada Penerima Jaminan apabila Terjamin cidera janji. Jenis Jenis Garansi Bank diantaranya : Garansi Bank Penawaran, Garansi Bank Pelaksanaan,

Garansi Bank Uang Muka Proyek, Garansi Bank Pemeliharaan, Garansi Bank Pembayaran, Garansi Bank Transaksi Perdagangan Umum, Garansi Bank Sanggahan Banding, Penangguhan Bea Masuk Sesuai Ketentuan Perundang-undangan.

24) *Bjb Internet Corporate Banking*

Layanan *bjb Internet Banking Corporate (IBC)* merupakan layanan elektronik banking untuk perusahaan sebagai salah satu solusi agar nasabah dapat melakukan transaksi keuangan kapan saja dengan cepat, mudah, tepat dan aman selama mempunyai jaringan internet.

25) *Trade Finance and Services*

Trade Finance and Service merupakan layanan yang menyediakan fasilitas nasabah dalam hal transaksi *Letter of Credit* atau SKBDN.

26) *Cash Management Services*

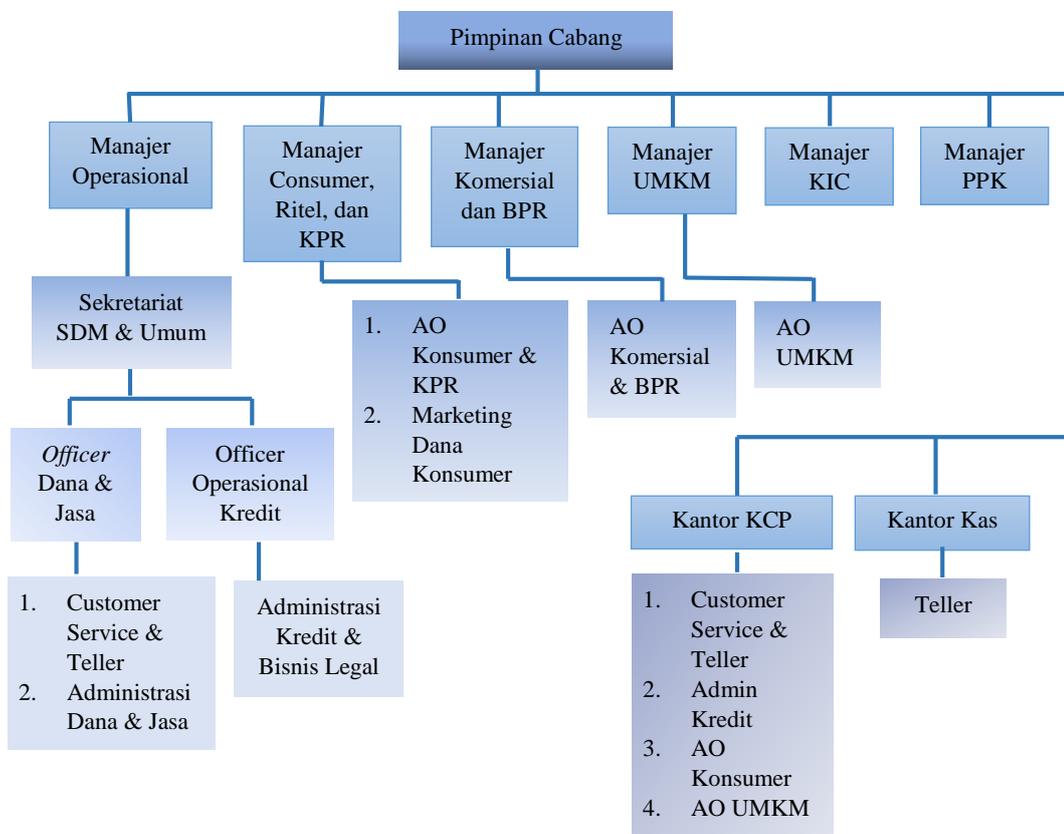
Bjb Cash Management Service adalah solusi perbankan yang terintegrasi dan dirancang untuk membantu Nasabah mengatur cash flow yang efektif dan efisien guna meningkatkan keuntungan perusahaan

27) *BJB Remittance*

Bjb Remittance merupakan layanan yang menyediakan transfer valas, *Western Union*, *bjb Quick Cash*, dan *Fire Cash*.

3.1.6 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Singapura

Melalui struktur organisasi tugas dan tanggung jawab antara bagian satu dengan bagian lainnya dapat terlihat jelas serta mempermudah dalam mengkoordinasi pekerjaan yang telah ditentukan sehingga mampu bekerja sama untuk mengefektifkan penyelesaian pekerjaan. Berikut struktur organisasi Bank BJB Kantor Cabang Singapura :



Sumber : Bank BJB KC Singapura

Gambar 3. 3
Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk
Kantor Cabang Singapura

3.1.7 Job Description

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui *job description* atau deskripsi dari setiap jabatan yang ada pada struktur organisasi, seperti halnya tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk mendukung kelancaran aktivitas kerja perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Singaparna Tasikmalaya. Adapun tugas dan wewenang dari setiap jabatan yang sesuai dengan struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

1. Pemimpin Kantor Cabang

a. Tugas dan Tanggung Jawab Pemimpin Kantor Cabang

- 1) Memimpin dan bertindak atas nama direksi baik didalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha bank.
- 2) Mempersipkan, mengusulkan dan merevisi rencana kerja dan anggaran dalam rangka mecapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- 3) Mengelola kas daerah.
- 4) Mengarahkan dan mengkoordinasikan implementasi program pemasaran dikantor cabang.
- 5) Mengesahkan dan mengkoordinasikan penyusunan *market opportunity*.
- 6) Pelaporan tentang kegiatan kantor cabang setempat secara rutin kepada kantor pusat.
- 7) Koordinator komite kredit dalam pemutusan kredit kredit sesuai dengan batas kewenangannya
- 8) Penyusunan target kinerja kantor penjualan dan strategi penjualan implementai proses penjualan.

b. Wewenang Pemimpin Kantor Cabang

- 1) Menyetujui permohonan kredit nasabah sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan.
- 2) Memberikan solusi dan keputusan mengenai permasalahan operasional pada kantor cabang.
- 3) Menandatangani akta-akta, surat-surat, memo, warkat yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas kantor cabang.
- 4) Mengawasi karyawan dan unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang ditetapkan.
- 5) Memfungsikan semua unit kerja dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang ditetapkan guna memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap nasabah.

2. Manajer Operasional

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Operasional

- 1) Mengkoordinasikan proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah.
- 2) Mengelola pelaksanaan realisasi kredit.
- 3) Mengelola usulan pengembangan/penutupan jaringan kantor berikut pelaksanaan pembinaan dan evaluasi kinerja jaringan kantor.
- 4) Mengelola keluhan nasabah

- 5) Memberikan evaluasi kompensasi serta pelatihan proses distribusi dan produksi.
 - 6) Merencanakan penyusunan anggaran revenue tiap unit operasional secara terukur.
 - 7) Mengontrol pelaksanaan system dan prosedur yang berkaitan dengan produksi dan distribusi.
- b. Wewenang Manajer Operasional
- 1) Mengeliminasi pengeluaran operational yang tidak penting.
 - 2) Menyetujui pembayaran transaksi tunai serta kliring.
 - 3) Mengawasi persediaan barang distribusi, penyediaan jasa, dan letak fasilitas operasional.
 - 4) Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan feedback positif maupun negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai
 - 5) Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyeliaannya.
 - 6) Melakukan keputusan sesuai kewenangan sesuai arahan dari direksi.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Manager Operasional dibantu oleh :

1) *Officer* operasional

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

2) Admin Kredit dan Bisnis Legal

Admin kredit bertugas mengelola dan membuat dokumen serta data administrasi kredit dalam mendukung kegiatan operasional kegiatan kantor cabang. Bisnis legal bertugas Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan aspek hukum dalam lingkup bisnis bank, operational dan support di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Manajer Konsumer dan KPR

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Konsumer dan KPR

- 1) Melaksanakan dan mengevaluasi hasil analisis penyusunan rencana serta strategi pemasaran berikut tindak lanjut atas strategi pemasaran.
- 2) Melakukan analisa dan evaluasi pengajuan kredit untuk memastikan terlaksananya proses pengajuan kredit hingga keputusan kredit sesuai dengan ketentuan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian.
- 3) Mengkoordinasi kegiatan pemasaran termasuk memberikan pelayanan prima terhadap nasabah sehingga terjalin hubungan baik antara bank dengan nasabah.

- 4) Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen resiko unit kerja.
- 5) Mengembangkan potensi bisnis perbankan konsumen *funding* dan *lending*.
- 6) Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan *maintenance* kustomer

b. Wewenang Manajer Konsumer dan KPR

- 1) Memberikan usulan pelunasan jaringan kerjasama dengan pihak ketiga seperti *payroll* dan *cash management*.
- 2) Memberikan keputusan kredit yang diajukan nasabah.
- 3) Melakukan penyelamatan kredit.
- 4) Melakukan kerjasama dengan mitra bisnis.

Dalam melaksanakan tugasnya Manajer Konsumer dan KPR dibantu oleh :

1) AO Konsumer dan KPR

Bertugas mengkoordinasi dengan manajer bisnis konsumer terkait pencapaian target, mencari dan menghubungi nasabah yang akan melakukan pengajuan kredit, menghubungi calon nasabah yang akan melaksanakan akad kredit, mengecek dan menganalisis *trade checking* calon nasabah, melakukan akad kredit dan mendatangi setiap dokumen yang menyertakan AO, mengajukan rekomendasi kredit, melakukan kunjungan kepada calon nasabah.

2) Marketing Dana Konsumer

Memasarkan dan menawarkan produk pinjaman kepada nasabah atau calon nasabah, memperkenalkan, mempromosikan produk kepada nasabah, serta mencapai target untuk menghimpun dana dari nasabah yang telah diberikan oleh perusahaan.

4. Manajer Komersial dan BPR

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Komersial

- 1) Mengelola dan menganalisis hasil identifikasi, peluang pasar, dan penetapan prioritas pasar.
- 2) Mengelola penyusunan analisis dan pengajuan kredit dalam rapat teknis, komite serta proses tindak lanjut keputusan kredit.
- 3) Mengelola pelaksanaan pembinaan kredit.
- 4) Mengelola program dan kegiatan maintenance nasabah.
- 5) Mengelola partnership bisnis dengan stakeholder.
- 6) Mengelola penerapan manajemen risiko unit kerja.

b. Wewenang Manajer Komersial

- 1) Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyeliaanya.
- 2) Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan *feedback* baik positif maupun negative untuk meningkatkan kinerja pegawai.
- 3) Melakukan keputusan sesuai kewenangan pada bidang tugas sebagaimana keputusan direksi.

Dalam melaksanakan tugasnya Manajemer Komersial dibantu oleh:

1) AO Komersial

Menjadi kandinotor account officer komersial dan junior account officer komersial melaksanakan strategi pemasaran, pengembangan dan pembinaan segmen bisnis komersial, berikut evaluasi bulanan sesuai ketentuan yang berlaku, mencari nasabah atau calon nasabah, memasarkan produk kredit serta melakukan *trade Checking* dan *BI Chaking* calon debitur dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

5. Manager UMKM

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manager UMKM

- 1) Melakukan dan mengevaluasi hasil identifikassi serta analisis peluang pasar.
- 2) Melakukan dan mengevaluassi proses pengajuan kredit.
- 3) Melakukan dan mengevaluasi proses monitoring knerja penyaluran kredit.
- 4) Mengevaluasi penerapan manajemen resiko unit kerja.
- 5) Melakukan penerapan manajemen resiko unit kerja.

b. Wewenang Manager UMKM

- 1) Memberikan penilaian atas kinerja penyaluran kredit.
- 2) Memberikan pembinaan atas penyaluran kredit.

- 3) Menggantikan atasan atas tugas yang diberikan sesuai ketentuan serta target yang ditetapkan.

Dalam melaksanakan tugasnya Manager UMKM dibantu oleh AO UMKM yang bertugas 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.

6. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

a. Tugas Pokok

- 1) Mengarahkan penyusunan market mapping dan market opportunity;
- 2) Mengarahkan proses pengajuan keputusan kredit berikut pembinaan dan pemantauan kinerja kredit dalam rangka penyelamatan kredit;
- 3) Mengarahkan dan mengkoordinasikan pengelolaan aktivitas cash management;
- 4) Mengelola penerapan manajemen risiko unit;
- 5) Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja berikut pengelolaan anggarannya;
- 6) Mengarahkan penyusunan laporan terkait ruang lingkup unit kerja kepada manajemen dan regulator;

7) Melakukan persetujuan atau keputusan kredit serta keputusan bisnis.

b. Wewenang

- 1) Menetapkan pembagian tugas serta penegakan disiplin kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyeliaan;
- 2) Memberikan penilaian kerja secara objektif;
- 3) Memberikan feedback positif maupun negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai;
- 4) Menyampaikan rekomendasi pengembangan pegawai.
- 5) Memberikan penandatanganan perjanjian kredit maupun perjanjian bisnis lain.

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya Pemimpin Kantor Cabang Pembantu dibantu oleh Officer Kantor Cabang Pembantu meliputi :

- 1) Customer Service
- 2) Teller
- 3) Admin Kredit
- 4) Account Officer Konsumer
- 5) Account Officer UMKM

7. Pemimpin Kantor Kas

a. Tugas dan tanggung Jawab Pemimpin Kantor Kas

- 1) Melakukan monitoring proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah

- 2) Melakukan pemeriksaan fisik kas, rekonsialisasi saldo kas bank
- 3) Melakukan evaluasi realisasi arus kas bank
- 4) Mengevaluasi dan menganalisis penyusunan rekomendasi perbaikan terkait SLA
- 5) Melaksanakan kegiatan asuransi layanan nasabah
- 6) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan pelayanan dan produk jasa bank
- 7) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.

b. Wewenang Pemimpin Kantor Kas

- 1) Memutuskan kerjasama *payroll* (Penggajian), kerjasama *collective payment*;
- 2) Berwenang mengawasi proses pengkinian data nasabah serta laporan regular program APU-PPT;
- 3) Berwenang atas evaluasi dan kegiatannya Pemimpin Kantor Kas.
Dalam melakukan tugas dan kegiatannya Pemimpin Kantor kas dibantu oleh Teller

8. Manager KIC (Kontrol Internal Cabang)

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manager KIC

- 1) Mempersiapkan dan merencanakan kerja audit internal tahunan;
- 2) Menetapkan frekuensi audit, lingkup serta subjek pemeriksaan untuk mencapai tujuan serta target audit;

- 3) Melakukan dan mengevaluasi pengendalian internal serta system manajemen risiko sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 4) Melakukan monitoring atas aktivitas operasional dan bisnis sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 5) Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan audit serta menyampaikan kepada direksi ataupun pimpinan;
- 6) Melakukan tugas lainnya sesuai dengan arahan pimpinan.

b. Wewenang Manger KIC

- 1) Melakukan pemeriksaan atas aktivitas bisnis dan operasional;
- 2) Melakukan pemeriksaan khusus apabila dirasa perlu;
- 3) Memantau serta melaporkan pelaksanaan tindak lanjut perbaikan yang didapatkan dari saran yang diterima.

Dalam melakukan tugas dan kegiatannya manager KIC dibantu oleh staff KIC.

9. Manager Penyelamatan dan penyelesaian Kredit

a. Tugas dan tanggung Jawab Manager Penyelamatan dan penyelesaian Kredit

- 1) Melakukan dan mengevaluasi pemantauan kinerja penyaluran kredit, kolektabilitas kredit dan hapus buku jaringan kantor di wilayah;
- 2) Melakukan dan mengevaluasi asuransi serta agunan kredit dalam rangka penyelamatan atau penyelesaian kredit jaringan kantong di wilayah;

- 3) Mengevaluasi terkait kinerja pihak ketiga;
 - 4) Melakukan tindak lanjut temuan hasil pemeriksaan internal dan eksternal;
 - 5) Mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kinerja.
- b. Wewenang Manager Penyelamatan dan penyelesaian Kredit
- 1) Mengelola penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja;
 - 2) Mengelola anggaran perusahaan;
 - 3) Berwenang melakukan pembinaan terhadap penyaluran kredit.

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatan Manager PPK dibantu oleh Staff PPK.

10. *Customer Service*

- a. Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*
- 1) Melayani nasabah atau calon nasabah dengan memberikan informasi maupun membantu transaksi dari produk dan aktivitas bank;
 - 2) Melakukan *cross selling* terhadap nasabah;
 - 3) Melayani, menangani keluhan nasabah sesuai standar layanan dan ketentuan yang berlaku;
 - 4) Sebagai mediator antara kepentingan nasabah dengan kepentingan bank.

b. Wewenang *Customer Service*

- 1) Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank;
- 2) Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan;
- 3) Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank;
- 4) Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah;
- 5) Menyaksikan pengisian berkas formulir dan aplikasi nasabah.

11. Teller

a. Tugas dan Tanggung Jawab Teller

- 1) Menerima dan melayani transaksi baik tunai maupun non-tunai dengan nasabah;
- 2) Meyakini keaslian uang tunai dari nasabah;
- 3) Meyakini kesesuaian jumlah uang yang digunakan nasabah sebagai transaksi;
- 4) Menerima penggantian penukaran uang ke cabang koordinator atau Bank Indonesia.

b. Wewenang Teller

- 1) Memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah debit;
- 2) Menandatangani slip pemindahan kas untuk penyetoran/pengembalian uang kas;

- 3) Memegang kunci berdasarkan prinsip *dual control*;
- 4) Melakukan penolakan transaksi apabila tidak memenuhi persyaratan;
- 5) Melakukan penolakan terhadap transaksi yang tidak dapat dibuktikan atau diragukan keasliannya.

12. Sekretariat SDM & Umum

a. Tugas dan Tanggung Jawab Sekretaris Umum

- 1) Mendistribusikan informasi dari kantor pimpinan secara jelas dan akurat;
- 2) Mengelola manajemen aktiva tetap, logistik, kesekretariatan dan pelayanan internet cabang;
- 3) Melaksanakan pemenuhan kebutuhan dokumen nasabah;
- 4) Mengelola sumber daya kantor termasuk keuangan;
- 5) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan acara-acara formal dan informal yang diselenggarakan oleh kantor dalam kaitannya dengan upaya mengembangkan citra perusahaan;
- 6) Mempermudah kerja pimpinan melalui pengaturan waktu dan distribusi informasi yang efisien;
- 7) Menyiapkan pertemuan atau konferensi perbankan;

b. Wewenang

- 1) Melakukan penolakan terhadap surat yang masuk apabila tidak memenuhi persyaratan;

- 2) Memberikan masukan positif dan inisiatif untuk perbaikan bank;
- 3) Mengelola bawahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja;
- 4) Melakukan penerimaan tamu yang akan bertemu dengan pimpinan;
- 5) Mengelola surat masuk dan surat keluar;
- 6) Mewakili pimpinan dalam berbagai pertemuan.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah-langkah yang diambil oleh penulis untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian yang nantinya akan diolah secara ilmiah.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data berupa kata-kata yang saling berhubungan dengan karakteristiknya dalam bentuk sifat (bukan angka). Data kualitatif tidak dapat diukur besar-kecilnya melainkan jenis data yang hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan suatu informasi. Data kualitatif yang didapat penulis dari PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna adalah data yang berkaitan dengan prosedur pemberian kredit purna bhakti.

Sumber data yang didapatkan oleh penulis adalah data *primer* dan data *sekunder*, berikut penjelasan mengenai data *primer* dan data *sekunder*:

1. Data *primer*

Data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian dari sumber data pertama. Data primer yang didapat penulis langsung dari hasil wawancara dan observasi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna.

2. Data *sekunder*

Data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber tidak langsung, seperti data yang diperoleh dari sumber data yang sudah ada. Data *sekunder* diperoleh penulis dari data yang diambil dari buku, artikel dan jurnal.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Dalam pengumpulan data untuk kebutuhan tugas akhir ini, penulis mengumpulkan data-data untuk diolah kembali yang diperoleh dari media elektronik dan media cetak seperti buku, jurnal dan artikel.

2. Studi lapangan

Dalam pengumpulan data untuk kebutuhan penelitian, penulis melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian yaitu pada PT Bank Pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

a. Observasi (*participant observer studies*)

Teknik ini dilaksanakan dengan observasi berperan serta (*partisipant observation*) menurut Widoyoko (2014: 46) observasi adalah “Pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang Nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian.” Sedangkan menurut Sugiyono (2016: 145) Observasi berperan serta merupakan, “observasi yang melibatkan peneliti dengan kegiatan yang sedang diamati.” Dalam hal ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara langsung, penulis melihat langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna.

Dalam menggunakan metode observasi berperan serta (*partisipant observation*) ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari bidang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan penelitian pengamatan, penulis ikut serta melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan pengalaman yang didapatkannya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

b. Wawancara (*in depth interview*)

Metode wawancara merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai

pewawancara (*interviewer*) dengan sejumlah orang sebagai responden atau informan yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Silalahi, 2017: 47). Sedangkan menurut Masitoh dan Rosidah (2018: 285) pengertian wawancara adalah “suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu.” Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara tidak struktur atau semi terstruktur, yaitu wawancara yang bebas dan peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis. Dalam hal ini, penulis menanyakan kembali pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Adapun subjek sebagai faktor utama pengamatan oleh penulis adalah *Account Officer* kredit dan *Customer Service* kredit. Teknik penentuan sampel untuk memilih informan penelitian adalah *purposive sampling* yaitu memilih responden yang mengetahui mengenai fokus penelitian. Berikut adalah data informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1	<i>Account Officer</i> kredit	1
2	<i>Customer Service</i> kredit	2

3.2.3 Teknik Analisis Data

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

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016: 246) mengemukakan bahwa, “Aktivitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya sudah jenuh.” Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencari data, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan sebelumnya.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Pada

analisis data ini, peneliti mendiskusikan pada orang yang pandang ahli dalam bidangnya. Dengan melalui diskusi tersebut, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian ini, peneliti dapat menyajikan data dalam dengan berbagai bentuk seperti *flowcart*, gambar, bagan, tabel dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. Dalam praktiknya, jika terdapat hubungan yang interaktif diantara berbagai data yang dikumpulkan setelah dilakukan analisis data secara mendalam, maka peneliti dapat menyimpulkan data.

4. *Conclusion/Verifikasi*

Kesimpulan pada penelitian kualitatif merupakan temuan baru sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran umum suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau dapat berupa hubungan interaktif dan teori. Kesimpulan awal bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.