

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN dan METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

- **Sejarah Perusahaan**

Pendirian BPD Jawa Barat dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V., sebuah bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, 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 Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp 2.500.000,00.

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 k hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak 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 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru..

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa

layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah. Pada bulan Juli 2010, Bank BJB menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai saham di Bursa Efek Indonesia (*Bjb*, 2020).

- **Profil Perusahaan**

- Nama Perusahaan : PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk
- Nama Panggilan : bank bjb
- Bidang Usaha : Perbankan
- Dasar Hukum Pendirian : Akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung 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 (PT)
- Tanggal Pendirian : 20 Mei 1961
- Kepemilikan :
Pemerintah Provinsi Jawa Barat 38,18%, Pemerintah Provinsi Banten 5,29%, Pemerintah Kota dan Kabupaten Se-Jawa Barat 24,03%,

Pemerintah Kota dan Kabupaten Se-Banten 7,87%, Publik 24,64%

- Modal Dasar : Rp4,000,000,000,000,-
- Modal ditempatkan dan disetor penuh : Sebanyak 9.838.787.161
lembarsaham dengan nilai nominal sebesar Rp2.459.696.790.250
- Pencatatan di Bursa Efek Indonesia : 8 Juli 2010
- Kode Saham : BJBR
- Data Anak Perusahaan : bank bjb Syariah (99,07%) – PerbankanPT
BPR Intan Jabar (33,88%) – Perbankan
PT BPR Karya Utama Jabar (37,97%) – Perbankanbank bjb Syariah
(99.70%) – *Banking*
PT BPR Intan Jabar (33.88%) – *Banking*
PT BPR Karya Utama Jabar (37.97% - *Banking*
Jumlah Jaringan Kantor:
1 Kantor Pusat/1 Head Office
5 Kantor Wilayah/5 *Regional Office* 65 Kantor Cabang/65 *Branch*
Offices
313 Kantor Cabang Pembantu/313 *Sub-Branch Office* 347 Kantor
Kas/347 *Cash Units*
212 *Payment Point*/212 *Payment Poin.*
51 Kas Mobil Keliling/51 *Mobile Cash Services*1.732
ATM bank bjb/1.732 ATM bank bjb

18 Layanan Precious/18 *Precious Service*

6 Sentra UMKM/PESAT/6 *Center for SMEs*13 *Weekend Banking*/13

Weekend Banking Website : www.bankbjb.co.id

E-mail Perusahaan : corsecbjb@bankbjb.co.id Call Center : 14049 (*Bjb*,

2020).

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

- Visi

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda..”

- Misi

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah;
2. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan;
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah;
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholder;

3.1.3 *Statement Budaya Perusahaan*

Budaya kerja yang diterapkan (*Bjb*, 2020) :

- Fokus pada Nasabah;
- Proaktif dan Cepat Tanggap dalam Memberikan Layanan Bernilai Tambah;
- Bekerja Efektif, Efisien dan Bertanggungjawab;
- Meningkatkan Kompetensi untuk Menghasilkan Kinerja Terbaik;
- Jujur, Disiplin dan Konsisten;
- Memahami dan Melaksanakan Ketentuan yang Berlaku;
- Menghormati dan Menghargai serta Terbuka terhadap Perbedaan;
- Memberi dan Menerima Pendapat yang Positif dan Konstruktif;
- Kreatif dan Inovatif untuk Memberikan Solusi Terbaik;
- Melakukan Perbaikan Berkelanjutan;
- Berperilaku Positif dan Dapat Dipercaya;
- Membangun Sinergi untuk Mencapai Tujuan Perusahaan.

3.1.4 *Logo dan Makna PT. Bank Jabar Banten,Tbk*



Gambar 3.1 Logo Bank BJB

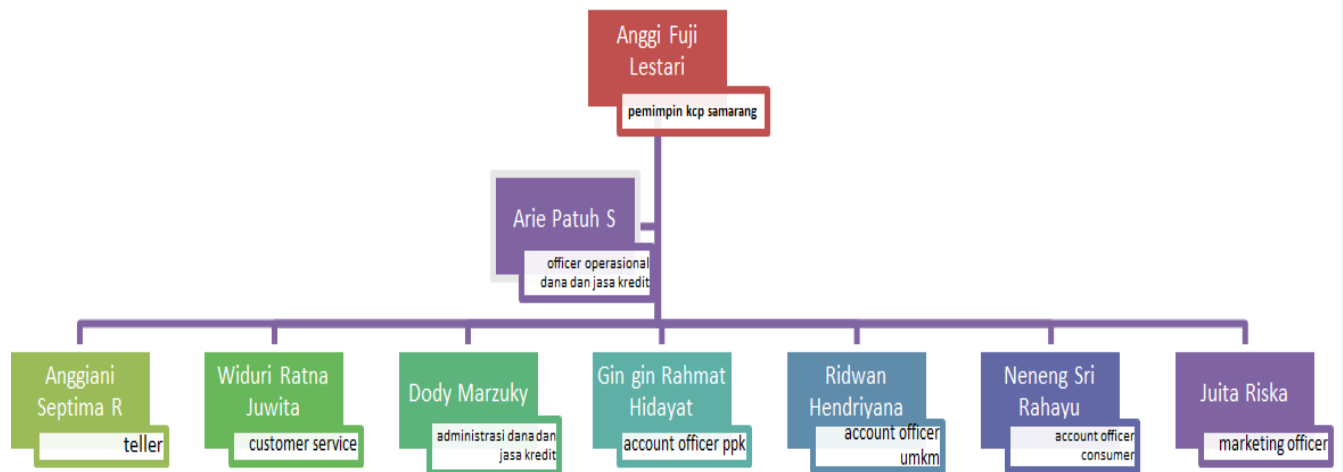
Sumber : www.bjb.co.id

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 profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke. Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder: Sayap yang terbang untuk kemajuan). Bentuk sayap pada logo bank BJB melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, shareholder dan seluruh masyarakat. Sedangkan, penggunaan huruf pada logotype merupakan pengembangan bentuk dari huruf Alte Haas Grothesk.

Kemudian, pemilihan nama bank BJB hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten yang lebih modern, transenden, inklusif, dan telah dikenal oleh masyarakat luas. Bentuk konfigurasi logo di atas merupakan konfigurasi utama (*Bjb*, 2020).

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Jabar Banten, Tbk. Kantor Cabang

Pembantu Samarang



Gambar 3.2 Struktur Perusahaan

Sumber : Bank BJB KCP Samarang

3.1.6 Job Description PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. KCP Samarang Garut.

Job Description PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. KCP Samarang Garut sebagai berikut:

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

- Membangun budaya *cost awareness* dan *cost efisiensi* serta mengelola dan melakukan Pemantauan 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.

- Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur Bank BJB sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
- Melakukan survei ke lokasi dan kontak dengan pihak-pihak eksternal dalam rangka memverifikasi data dan/atau informasi terkait dengan hasil analisis kredit.
- Melakukan koordinasi dengan Kantor Cabang dalam rangka Pemantauan terhadap *service standard* yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
- Melakukan koordinasi dalam memonitor seluruh keluhan/*complaint* nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.
- Melakukan koordinasi dalam membuat rencana/langkah-langkah perbaikan layanan yang harus dilakukan di KCP sehingga layanan yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan target.
- Menyusun rencana bisnis untuk KCP dan memonitor pencapaiannya.
- Membuat, mengusulkan program kerja dan anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik internal maupun eksternal.
- Melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi dan menyetujui sesuai

kewenangannya, kegiatan operasional agar kualitas operasional KCP berjalan sesuai standar yang telah ditentukan.

- Melakukan evaluasi terhadap kualitas operasional KCP, dan melakukan pelaporan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja yang ditetapkan.
- Pemeriksaan dan pengkajian ulang hasil analisis kredit atas permohonan fasilitas kredit.
- Melakukan pembahasan permohonan fasilitas kredit melalui rapat komite kredit.
- Memonitor pelaksanaan tugas pengusul rapat komite kredit.
- Memberikan keputusan kredit sesuai dengan kewenangan.
- Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan perbaikan tindak lanjut Audit sesuai dengan kewenangannya, dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit.
- Bertanggung jawab atas terlaksananya *Service Level Agreement* (SLA) yang disepakati guna mencapai target Bisnis yang telah ditentukan.
- Memeriksa laporan pengaduan nasabah.
- Menyediakan data/dokumen terkait dengan pemeriksaan intern/ekstern.
- Menindaklanjuti hasil pemeriksaan intern maupun ekstern.
- Membimbing bawahan dalam memahami produk dan layanan Bank sehingga terjadi peningkatan pemahaman bawahan terhadap produk yang

berjalan maupun produk baru.

- Koordinasi dengan Kantor Cabang untuk memenuhi kebutuhan staf di KCP yang menjadi tanggungjawabnya sehingga seluruh posisi kosong dapat terisi
- Melakukan perencanaan terhadap pengembangan bawahan meliputi *career planning*, *training* dan pengembangan lainnya sehinggabawahan mendapatkan kesempatan untuk berkembang sesuai dengan *strength* yang dimiliki.
- Membimbing/mengatur bawahan dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan pengarahan/*coaching* dan *counseling* sesuai kebutuhan sehingga tugas yang diberikan kepada bawahan dapat dijalankan dengan baik.
- Mengelola penerapan manajemen risiko di KCP.
- Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap Peraturan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan, serta peraturan intern lainnya yang berlaku.
- Mensosialisasikan ketentuan-ketentuan internal Bank dan ketentuan lain yang berkaitan dengan ruang lingkup tugas di KCP.
- Melakukan koordinasi dalam penyediaan data/dokumen terkait dengan pemeriksaan internal & eksternal sesuai dengan ketentuan yang berlaku

dan batas kewenangan yang diberikan oleh Direksi.

- Melakukan koordinasi dalam rangka menindaklanjuti temuan hasil pemeriksaan internal & eksternal sesuai dengan batas kewenangan yang diberikan Direksi.

2. Supervisor

- Melaksanakan pengelolaan layanan operasional dan administrasi dana, jasa dan kredit di KCP sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mengelola dan melakukan Pemantauan terhadap seluruh biaya-biaya operasional sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan.
- Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi di KCP.
- Melakukan Pemantauan terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
- Memonitor seluruh keluhan/*complaint* nasabah agar terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.
- Mengelola transaksi tunai dan non-tunai di KCP sesuai batas kewenangan
- Mengelola administrasi kredit, dana dan jasa.

- Menyajikan data-data nasabah dengan akurat dan pengelolaan dokumentasi yang tertata rapih, sesuai ketentuan yang berlaku.
- Mengelola pembuatan surat Keterangan/Dukungan Bank.
- Mengelola pelaksanaan *settlement/input* data dan administrasi dana dan jasa (BI-RTGS, kliring, transfer, pemindahbukuan, inkaso, MPN, SP2D, DPLK & Jasa lainnya).
- Menyelesaikan pos-pos terbuka rekening antar kantor dan antar Bank (rupiah dan valuta asing).
- Mengelola permintaan pembuatan dan penutupan penyerahan kartu ATM, Kartu Debet & Kartu Kredit kepada nasabah.
- Memonitor fungsi pelayanan yang dilakukan dalam 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 Terorisme (APU-PPT).
- Mengelola kebutuhan inventaris dan logistik operasional yang dibutuhkan KCP.
- Mengelola Laporan Harian Transaksi dan laporan lainnya.
- Memeriksa laporan neraca, laba rugi, rincian saldo rekening internal, rekapitulasi saldo rekening (harian), laporan nominatif giro, tabungan, kredit dan deposito (bulanan).

- Memeriksa laporan pengaduan nasabah.
- Melakukan Pemantauan terhadap pelaksanaan pengisian ATM.
- Mengawasi proses penilaian jaminan dalam rangka pengajuan permohonan kredit.
- Mengawasi proses penilaian agunan kredit dalam rangka pengajuan permohonan kredit.
- Memeriksa hasil penilaian agunan kredit dan berkas-berkas lain yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
- Mengawasi dalam mempersiapkan proses pengikatan kredit dan perikatan agunannya.
- Mengawasi dan mengelola pertanggungan asuransi kredit, serta pengajuan klaim ke pihak asuransi kredit.
- Memastikan kelengkapan administrasi kredit, dana dan jasa telah dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memastikan proses pencairan kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memonitor seluruh informasi kredit, dana dan jasa yang diperlukandalam *core banking system* telah diinput secara benar dan lengkap.
- Melaksanakan pengelolaan ruang khasanah.
- Memastikan laporan-laporan untuk pihak internal maupun eksternal sesuai

dan disampaikan tepat waktu.

- Mengawasi pembuatan laporan transaksi mencurigakan (bulanan)

3. Administrasi Kredit

- Membantu penyajian data debitur serta pengelolaan administrasi dan dokumentasi kredit sesuai kebijakan/ketentuan yang berlaku.
- Menyiapkan proses akad antara bank dengan calon debitur.
- Memeriksa seluruh kelengkapan dokumen kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data informasi debitur dengan dokumen kredit untuk dilakukan penginputan pada system.
- Melakukan input data realisasi kredit dan pembayaran angsuran kredit ke dalam sistem termasuk penerbitan Garansi Bank, pembebanan biaya provisi, dsb.
- Menyampaikan hasil inputan kepada *Officer* Operasional untuk dimintakan approval melalui *core banking system* sesuai dengan kewenangannya.
- Mengelola pengajuan pertanggungan asuransi, baik asuransi kredit, asuransi jiwa maupun asuransi kerugian lainnya kepada perusahaan asuransi yang ditunjuk.
- Melakukan pemindahbukuan atas Garansi Bank yang telah jatuh tempo

sesuai perjanjian Garansi Bank.

- Menangani dan mengelola proses pengajuan klaim kepada pihak asuransi.
- Melakukan proses *up-date* data kredit per debitur dan Garansi Bank.
- Membuat laporan pengelolaan administrasi kredit maupun laporan Garansi Bank (transaksi harian, Garansi Bank jatuh tempo, dsb).
- Membuat konsep surat-menyurat.

4. *Account Officer* Mikro

- Melaksanakan pengelolaan pemasaran, analisis kredit, pembinaan, pemantauan dan pengembangan portofolio kredit mikro serta produk dana dan jasa sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis kredit, dana dan *fee based income* yang telah ditetapkan.
- Menerima hasil pengecekan dan penilaian jaminan/agunan yang digunakan untuk pengajuan kredit dari bisnis legal.
- Menyusun dan membuat analisis permohonan kredit dengan menganalisis faktor 5C (*Character, Capacity, Collateral, Capital, and Condition of Economy*) dan analisis risiko kredit sesuai ketentuan berlaku.
- Menyajikan data permohonan fasilitas kredit sesuai analisis kredit dan analisis risiko kredit untuk dibahas dalam rapat teknis sebagai persiapan rapat Komite Kredit.
- Melaksanakan analisis kredit debitur yang akan diajukan hapus buku (PH)

dalam rangka penyelesaian kredit.

- Pemantauan kredit kolektabilitas 1 sampai dengan 5.
- Melakukan pengecekan BI *checking* dan laporan Sistem Informasi Debitur.
- Mengecek kelengkapan berkas/dokumen yang menjadi syarat dalam pengajuan permohonan kredit.
- Melakukan survei ke lokasi/kontak dengan pihak – pihak eksternal untuk mengumpulkan data/informasi tambahan terkait penyusunan analisis permohonan kredit.
- Membuat surat pemberitahuan keputusan pemberian kredit dan menyampaikan kepada debitur/calon debitur.
- Menyimpan dan mengelola berkas – berkas debitur dari kreditur dalam rangka melaksanakan pemantauan dan/atau pembinaan.
- Bertanggung jawab atas kredit yang menjadi kelolaan dari mulai pencairan sampai kredit tersebut dinyatakan lunas.
- Mengunjungi dan melakukan penagihan ke debitur sesuai jadwal.
- Membuat surat pemberitahuan dan tagihan pembayaran jatuh tempokredit kepada debitur.

5. *Account Officer Consumer*

- Melakukan koordinasi dengan Pemimpin KCP terkait dengan pencapaian

target.

- Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku
- Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan/atau calon nasabah.
- Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.
- Membuat dan memelihara database nasabah dan/atau calon nasabah.
- Memasarkan produk perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian & kepatuhan serta penerapan manajemen risiko.
- Melakukan penjualan silang (*cross selling*) untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya.
- Mengajukan usulan *sponsorship* agar secara aktif terlibat dalam kegiatan publik untuk membangun citra positif Bank.
- Mengecek kelengkapan berkas atau dokumen kredit yang disyaratkan dalam pengajuan permohonan kredit.
- Melakukan survei ke lokasi dan kontak dengan pihak-pihak eksternal untuk mengumpulkan data/ informasi tambahan terkait penyusunan analisis permohonan kredit.
- Melakukan konfirmasi kepada rekanan debitur (*supplier* dan sebagainya)

- Melakukan pengecekan dan verifikasi BI *Checking*, Daftar Hitam Nasional (DHN) dan laporan Sistem Informasi Debitur (SID).
- Menerima hasil pengecekan dan penilaian agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan kredit dari Bisnis Legal.
- Menyusun dan membuat analisis permohonan kredit sesuai ketentuan berlaku.
- Menyajikan data permohonan fasilitas kredit sesuai analisis kredit untuk dibahas dalam rapat teknis sebagai persiapan rapat Komite Kredit.
- Menyajikan data permohonan fasilitas kredit sesuai analisis kredit untuk diputus dalam Komite Kredit sebagai pengusul rapat Komite Kredit.
- Melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai anggota Komite Kredit sesuai kewenangannya.
- Membuat Surat Pemberitahuan Persetujuan Pemberian Kredit (SP3K) dan menyampaikannya kepada nasabah dan/atau calon nasabah.
- Membuat dan mengelola berkas-berkas debitur dalam rangka melaksanakan pemantauan dan/atau pembinaan.
- Pemantauan kolektibilitas kredit 1 dan 2.
- Bertanggung jawab atas kredit yang menjadi kelolaan dari mulaipencairan sampai kredit tersebut dinyatakan lunas.
- Membuat jadwal kunjungan/*on the spot* berdasarkan status kredit debitur

- Mengunjungi dan melakukan penagihan ke debitur kolektibilitas 1 dan 2 sesuai jadwal.
- Membuat surat pemberitahuan dan tagihan pembayaran jatuh tempokredit kepada para debitur.
- Mengusulkan untuk melaksanakan proses penyelamatan dan/atau penyelesaian terkait dengan debitur kelolaannya yang bermasalah.
- Menyusun laporan aktivitas dan evaluasi pencapaian target danpenyaluran kredit untuk kepentingan internal dan eksternal.

6. *Account Officer* PPK

- Memaintenance nasabah kredit collect 3,4 dan 5 atau PenghapusBukuan (PH).
- Melakukan penyelamatan kredit dengan restrukturisasi (perpanjangan kredit sesuai dengan kemampuan nasabah).
- Menyelesaikan kredit nasabah melalui lelang.
- Memverifikasi dan menganalisis Penghapusan Bukuan (PH) dan melakukan claim ke asuransi.
- Mengajukan keringanan bunga pelunasan untuk nasabah dan penarikan agunan Sebagian.

7. Teller

- Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk

dan jasa Bank BJB.

- Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
- Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan Bank BJB
- Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.
- Melakukan *balancing* kas pada awal/akhir hari dengan menyesuaikan antara nota-nota transaksi pembukuan dengan fisik uang yang ada dan menyerahkannya kepada *Officer* Operasional untuk dimasukan ke kasanah.
- Membuka dan mengaktifkan sistem untuk operasional transaksi.
- Melayani setoran Pajak/Penerimaan Negara, *Western Union*, pelayanan jasa Bank lainnya.
- Memeriksa keabsahan warkat atas permohonan transfer, setoran kliring dan jasa lainnya.
- Melayani transaksi penukaran valuta asing.
- Menghitung total transaksi kas serta membuat laporan harian kas yang dilakukan hari itu.
- Menjalankan prinsip-prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Menerapkan aturan dan prosedur tentang Anti *Money Laundering* dan

Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) serta melaporkan kepada pejabat berwenang jika terdapat transaksi yang diduga sebagai praktek pencucian uang dan pendanaan terorisme di Kantor Cabang.

- Mempelajari dan mengimplementasikan pengetahuan produk, layanan dan prosedur Bank BJB dalam menunjang kinerja layanan yang prima.

8. *Customer Service*

- Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk dan jasa Bank.
- Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standarlayanan.
- Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*walk in* dan *by phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada *Officer* Operasional.
- Melakukan *follow up* atas keluhan nasabah sesuai dengan sistem prosedur sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan.
- Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.
- Melakukan proses input ke sistem *core banking*.
- Memastikan semua dokumen telah lengkap dan telah ditandatangani oleh *Officer* Operasional.
- Melayani *print out* rekening nasabah serta informasi saldo nasabah pemilik rekening.

- Melayani penerimaan dokumen permohonan kredit, serta menjelaskan ketentuan produk kredit bank kepada debitur.
- Melayani permintaan pembuatan maupun penutupan kartu ATM serta penggantian kartu ATM dan *passbook* sesuai dengan aplikasi yang diisi dan ditandatangani oleh nasabah.
- Mengelola Daftar Hitam Bank Indonesia.
- Melayani permintaan buku cek dan bilyet giro sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pelayanan sesuai *Service Level Agreement* (SLA).
- Mengelola cek dan bilyet giro yang tidak mempunyai dana (kosong).
- Melakukan pengkinian data (*up dating*) terhadap data nasabah maupun debitur sesuai dengan dokumen yang diterima dari nasabah.
- Melakukan penjualan silang (*cross selling*) produk dana, jasa dan kredit Bank.
- Melayani pembuatan Surat Keterangan/Dukungan Bank sesuai permintaan nasabah.
- Membuat dokumentasi data nasabah berdasarkan urutan *Customer Information* Arsip (CIF).
- Membuat buku register yang terkait bidang tugasnya.
- Menjalankan prinsip-prinsip *Know Your Customer* (KYC) serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).

- Melaporkan kepada *Officer* Operasional apabila mendapatkan calon nasabah yang teridentifikasi sebagai teroris, dengan melakukan pengecekan kepada daftar teroris.
- Membuat, mencetak dan menandatangani laporan aktivitas harian serta diserahkan kepada *Officer* Operasional untuk dimintakan persetujuannya.
- Membuat dan merekap laporan pengaduan nasabah.

3.1.7 Produk-produk PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,Tbk

Produk kredit PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. adalah sebagai berikut (*Bjb*, 2020):

1. BJB Kredit Guna Bhakti

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

2. BJB KPR

Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank BJB 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.

3. BJB KPR Sejahtera FLPP

Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank kepada calon debitur perorangan berupa kredit pemilikan rumah sejahtera tapak primary atau kredit pemilikan rumah sejahtera susun primary. FLPP adalah dukungan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan kepada MBR yang pengelolaannya dilakukan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat bekerjasama dengan Bank Pelaksana.

4. BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

BJB Kredit Pra Purna Bhakti adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank BJB kepada Aparatur Sipil Negera (ASN) yang akan memasuki masa pensiun. Dimana maksimal sisa masa dinas debitur yang dapat menerima kredit adalah 5 tahun.

5. BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

BJB Kredit Purna Bhakti adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank BJB kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda/duda dimana manfaat pensiun debitur dipastikan akan atau telah disalurkan melalui bank BJB.

6. BJB *Back to Back Loan*

BJB *Back to Back Loan* adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank BJB kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa Agunan Kas (Giro/Tabungan/Deposito).

7. BJB Kredit Kepada BPR

Penyaluran kredit melalui link program kepada Bank Perkreditan Rakyat sebagai salah satu bentuk dukungan konkret bank BJB dalam mendukung penyaluran kredit kepada sektorsektor produktif melalui kerjasama kemitraan antara bank BJB dengan Bank Perkreditan Rakyat.

8. BJB Kredit Kepada Koperasi

Penyaluran kredit melalui linkage program kepada Koperasi (Koperasi Simpan Pinjam dan Koperasi Pegawai/ Karyawan). Adapun Jenis dan Tujuan Penggunaan Kredit adalah sebagai berikut:

1. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) yang ditujukan untuk membiayai usaha simpan pinjam Koperasi.
2. Koperasi Karyawan yang ditujukan untuk membiayai usaha Koperasi dalam bentuk Koperasi Karyawan/ Pegawai yang membawahi suatu instansi atau perusahaan tertentu.

9. BJB Kredit Mikro Utama

Fasilitas Kredit dari bjb sahabat usaha Layanan UMKM, yang dapat dinikmati oleh para pelaku usaha perorangan dalam sektor ekonomi produktif yang masuk kategori Usaha Mikro Kecil dan Menengah seperti

pengusaha kecil, pedagang, wirausaha, wiraswasta produktif (khusus perorangan) yang saat ini aktif menjalankan usahanya minimal 2 tahun.

10. Kredit Usaha Kecil Menengah (UKM)

Calon nasabah yang dapat menikmati fasilitas Kredit Usaha Kecil Menengah dari BJB sahabat usaha Layanan UMKM, adalah para pelaku usaha perorangan (termasuk PD/UD) dan Badan Usaha (PT, CV) dalam sektor ekonomi produktif yang masuk kategori Usaha Kecil dan Menengah seperti pengusaha kecil, pedagang, wirausaha, wiraswasta produktif (khusus perorangan) yang saat ini aktif menjalankan usahanya minimal 3 tahun.

11. BJB Skema Subsidi Resi Gudang (SSRG)

Kredit yang mendapatkan Subsidi Bunga dari Pemerintah dengan jaminan Resi Gudang yang diberikan oleh Bank kepada Petani, Kelompok Tani, Gabungan Kelompok Tani dan Koperasi. Resi Gudang adalah dokumen bukti kepemilikan atas barang yang disimpan di Gudang yang diterbitkan oleh Pengelola Gudang.

12. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Calon nasabah yang dapat menikmati fasilitas Kredit Usaha Rakyat dari BJB sahabat usaha Layanan UMKM adalah segmen pasar kredit Perorangan atau Badan Usaha produktif berupa usaha mikro, kecil dan menengah meliputi sektor pertanian (tanaman pangan, tanaman

hortikultura, tanaman perkebunan, peternakan) serta sektor kelautan dan perikanan untuk membiayai usaha di bidang penangkapan ikan, pembudidayaan ikan, pengolahan dan pemasaran hasil ikan, dengan usaha telah berjalan minimal 6 bulan.

13. Kredit Mesra

Kredit Mesra adalah program pinjaman modal usaha dengan plafond maksimal bagi mikro kecil atau masyarakat kecil yang belum bankable sebesar Rp5.000.000 (lima juta Rupiah).

14. Pinjaman Daerah

Fasilitas kredit yang diberikan kepada Pemerintah Daerah untuk menutup defisit Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), pengeluaran pembiayaan dan/atau kekurangan arus kas

15. BJB Kredit Investasi Umum

Kredit yang bertujuan untuk membiayai aktiva tetap, dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, relokasi proyek, project financing dan refinancing. Plafond maksimum yang dapat diberikan adalah sesuai dengan kebutuhan dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku mengenai Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK).

16. BJB Kredit Modal Kerja

Fasilitas kredit untuk membiayai aset lancar atau kegiatan operasional perusahaan sesuai dengan karakter bisnis debit. Adapun jenis kredit modal kerja yang diberikan oleh bank BJB adalah sebagai berikut:

1. BJB Kredit Modal Kerja Kepada Pengembang Fasilitas kredit untuk memenuhi kebutuhan debitur yang memiliki kegiatan usaha sebagai pengembang (developer) dalam melaksanakan kegiatan konstruksi pengadaan bangunan dan/atau sarana dan prasarana untuk dijual.
2. BJB Kredit Modal Kerja Konstruksi Fasilitas kredit untuk membiayai kebutuhan modal kerja kontraktor yang memperoleh kontrak pengadaan barang/jasa dalam rangka pelaksanaan pekerjaan konstruksi, jasa konsultasi atau jasa lainnya.
3. BJB Kredit Modal Kerja Kepada Lembaga Pembiayaan Fasilitas kredit untuk membiayai kebutuhan modal kerja Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura dan Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur.
4. BJB Kredit Modal Kerja Resi Gudang Fasilitas kredit untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja usaha perdagangan komoditas yang penarikannya didasarkan pada Resi Gudang yang diterbitkan oleh pengelola gudang.

17. BJB Kredit Kepada BPR

Penyaluran kredit melalui link program kepada Bank Perkreditan Rakyat sebagai salah satu bentuk dukungan konkret bank BJB dalam mendukung penyaluran kredit kepada sektorsektor produktif melalui kerjasama kemitraan antara bank BJB dengan Bank Perkreditan Rakyat.

18. BJB *Supply Chain Financing*

Fasilitas kredit yang disediakan oleh bank untuk membayar tagihan para supplier.

19. BJB *Lending Working Capital*

Fasilitas kredit yang dipergunakan untuk membayar tagihan listrik debitur kepada PT PLN (Persero).BJB Kredit Jangka Pendek.

Fasilitas kredit berjangka waktu pendek dengan media penarikan berupa promes (janji bayar).

20. BJB Kredit *Cash Collateral*

Fasilitas kredit bagi korporasi yang disediakan oleh Bank kepada debitur dengan agunan berupa simpanan di Bank.

BJB Kredit Kepada Badan Layanan Umum Daerah

Fasilitas kredit untuk membiayai kebutuhan modal kerja dan/atau investasi BLUD dalam melaksanakan kegiatan operasional dan/atau pengadaan barang dan/atau jasa.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis saat melakukan penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Andi Pranowo (2020:21) kualitatif tidak hanya lazim dimaknai sebagai jenis data, tetapi juga

berhubungan dengan analisis data dan interpretasi atas objek kajian. Secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Sebagai perbandingan, pada penelitian kualitatif, pengamatan berkenaan dengan pengukuran tingkatan dengan suatu ciri tertentu. Namun penelitian kualitatif menunjukkan pada segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum (jumlah). Maksudnya, penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk mengadakan perhitungan secara kuantitas. Hal ini berbeda dengan pengamatan pada penentuan pada penelitian kuantitatif yang pengamatannya berdasarkan presentase, rata-rata, *chisquare*, dan berbagai perhitungan statistic lainnya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian prosedur pengajuan kredit usaha mikro kecil dan menengah untuk pelaku usaha pertanian (study case) adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan merupakan teknik mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis pada suatu perusahaan. Dalam studi lapangan ini penulis secara langsung ikut bekerja dan mengikuti kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data berdasarkan studi lapangan:

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2012:166) observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja dan gejala-gejala alam dan responden. Penulis melakukan observasi lapangan pada saat kegiatan magang dengan melakukan kegiatan seperti mengamati apa saja yang dilakukan *account officer consumer*.

b. Wawancara

Menurut Noneng dan Euis (2018:285), menyatakan “Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Wawancara (*In depth interview*) dilakukan peneliti dengan salah satu staff *account officer consumer* disela jam istirahat atau pada saat sepi nasabah guna menambah wawasan dan menambah informasi mengenai topik yang diangkat dalam penelitian.

Dalam melakukan teknik studi lapangan ini bukan hanya sekedar pendekatan biasa, tetapi penulis juga ikut mengamati dan mempelajari hal-hal yang dilakukan yang dimana penulis juga ikut andil didalam kegiatan tersebut.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015:291), Studi Kepustakaan adalah kajian teoritis, referensi serta literature ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti.

3.2.1 Teknik Analisis Data

Teknik analisa yang digunakan oleh penulis dalam penelitian kualitatif. Maksud data kualitatif ialah mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan prosedur pemberian Kredit Guna Bhakti bagi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja di Bank BJB KCP Samarang, data kualitatif ini memiliki tiga tahapan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Astuti et al., 2019). Berikut penjelasan teknik analisa data yang dilakukan oleh penulis:

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2015: 249) Langkah ini adalah mengonversi hasil wawancara suara menjadi sebuah teks (transkrip), *men-scanning* materi, mengetik data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga informasi yang didapatkan dapat memudahkan pada penarikan kesimpulan.

3. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*” yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif dengan menampilkan data. Maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang dipahami tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah keempat dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan data dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek yang diteliti. Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk memahami makna atau arti, pola-pola, penjelasan dan proporsi. Penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya reduksi data dan penyajian data dimana penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari teknik analisis data.