

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini objek yang akan diteliti adalah Lingkungan Kerja (X1), Pengembangan Karier (X2) dan Kepuasan Kerja (Y) pada Pegawai Tetap *Non-Manager* di Bank BJB Kantor Cabang Kuningan. Adapun ruang lingkup penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pegawai tetap *Non-Manager* di Bank BJB Kantor Cabang Kuningan.

3.1.1 Sejarah Singkat Bank BJB

Bank BJB berdiri pada tahun 1961 dengan nama Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat. Pada awalnya modal kas daerah berjumlah RP 2.500.000,00. Pada tahun 1978 terjadi perubahan dari Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa. Serta merubah logo baru dan mempunyai sebutan “Bank Jabar”. Tahun 1998 Bank Jabar mengalami perubahan bentuk hukum dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Pada tahun 2000 Bank Jabar memperluas bentuk usaha menjadi *dual banking system* yaitu memberikan pelayanan perbankan dengan sistem konvensional dan syariah. Tahun 2007 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat mengubah nama dan *call name* perseroan menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan

call name Bank Jabar Banten. Pada tahun 2010 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten merubah logo dan nama menjadi Bank BJB.

3.1.2 Visi dan Misi Bank BJB

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*.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat digitalisasi perbankan.

3.1.3 *Statement* Budaya Bank BJB

Nilai – Nilai Perusahaan

Corporate Value	Perilaku Utama
1. <i>Service Excellence</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus pada Nasabah. 2. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.
2. <i>Professionalism</i>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab. 4. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik

3. <i>Integrity</i>	5. Jujur, disiplin dan konsisten 6. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
4. <i>Respect</i>	7. Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan. 8. Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.
5. <i>Innovation</i>	9. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik. 10. Melakukan perbaikan berkelanjutan.
6. <i>Trust</i>	11. Berperilaku positif dan dapat dipercaya. 12. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

3.1.4 Logo dan Makna Bank BJB



Sumber : www.bankbjb.co.id

Gambar 3. 1
Logo Bank BJB



Sumber : www.bankbjb.co.id

Gambar 3. 2
Sayap Logo Bank BJB

bank bjb

Sumber : www.bankbjb.co.id

Gambar 3. 3
Brand Name Bank BJB

Keterangan *Brand Name, Shape dan Color* Bank BJB

1. *Brand Name* Bank BJB

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

2. *Brand Shape* Bank BJB

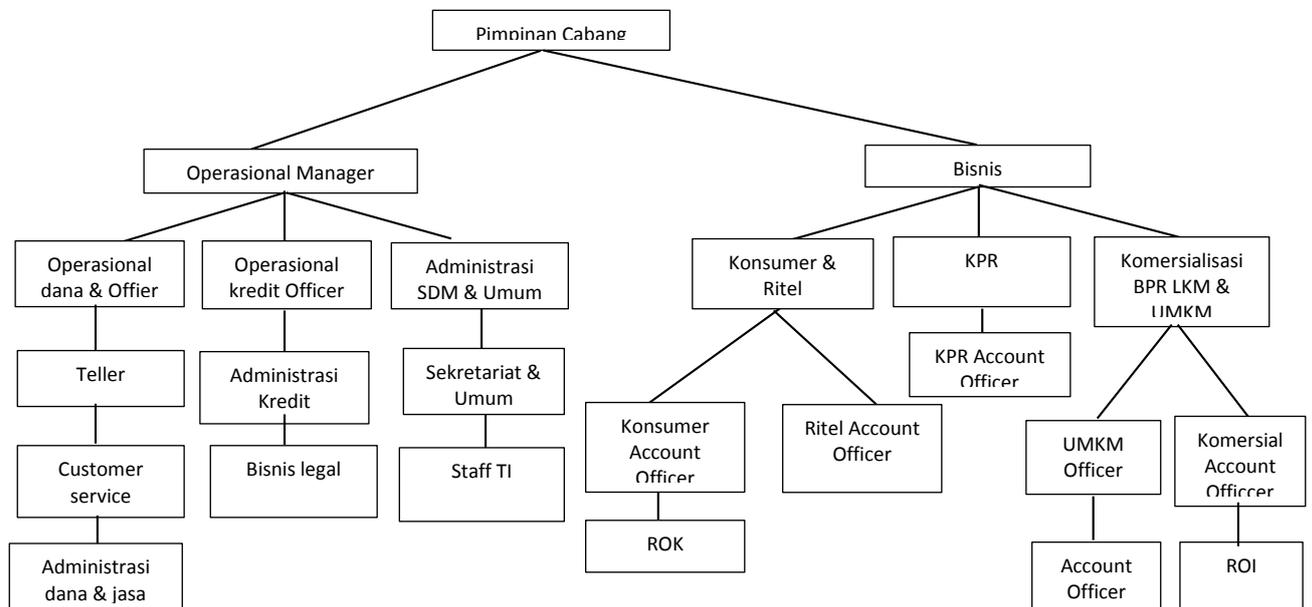
Brand Shape: Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder : sayap yang terbang untuk kemajuan). Bentuk sayap pada logo Bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.

3. *Brand Color* Bank BJB

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

1. *Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Teduh, Mapan)
2. *Atmospheric Ambience blue* (Visioner, Fleksibel, Modern)
3. *Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluarga, Tumbuh)

3.1.5 Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Kuningan



3.1.6 Job Description Bank BJB

1. Pemimpin Kantor Cabang

Pemimpin Kantor Cabang merupakan pejabat yang memimpin kantor cabang dalam kegiatan kerja sesuai dengan pedoman dan arahan yang telah ditetapkan kantor pusat dan sebagai wakil Bank BJB pada wilayah kerjanya. Adapun Tugas dan tanggung jawab Pimpinan Kantor Cabang, sebagai berikut:

- 1) Memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha bank.
- 2) Memegang rahasia bank dan kode lalu lintas keuangan.
- 3) Melaksanakan misi kantor cabang secara keseluruhan.

- 4) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola bisnis di wilayah kerja kantor cabang.
- 5) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
- 6) Mengelola kas daerah.

2. Wakil Pemimpin Kantor Cabang

Tugas Wakil Pemimpin Kantor Cabang adalah:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang kontrol *intern* cabang.
- 2) Membantu Pemimpin Cabang dalam mengendalikan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.

3. Pemimpin Operasional Dana & Jasa

Tugas Pemimpin Operasional Dana dan Jasa adalah:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- 2) Menyediakan informasi produk dan jasa bank.
- 3) Mengelola kas ATM dan pelayanan kartu ATM.
- 4) Mengelola pelayanan transaksi kas.

4. Pemimpin Operasional Kredit, Administrasi Kredit dan Bisnis

Legal

Tugas Pemimpin Operasional Kredit, Administrasi Kredit dan Bisnis

Legal adalah:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan dan dana jasa bank.
- 2) Mengelola pemasaran produk dan jasa.
- 3) Melakukan penelitian potensi pemasaran produk dan jasa di daerah kerja kantor cabang.
- 4) Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah

5. Pemimpin Seksi Administrasi SDM dan Umum

Tugas Pemimpin Seksi Administrasi SDM dan Umum adalah:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pelayanan dan operasi.
- 2) Mengelola administrasi kredit serta laporan perkreditan.
- 3) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
- 4) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.

6. Pemimpin Bisnis

Tugas Pemimpin Bisnis adalah:

- 1) Mengkoordinir tugas dan fungsi *marketing* dalam produk *funding* maupun *lending*.
- 2) Mengoptimalkan semua target yang diberikan kepada semua staf dibawahnya.
- 3) Merancang dan merealisasikan strategi bisnis pengumpulan dan penyaluran dana.

7. Teller

Tugas *Teller* adalah:

- 1) Memberikan pelayanan kepada debitur yang akan mengambil uang saat pencairan setelah permohonannya dikabulkan.
- 2) Jika ada nasabah ingin setor atau tarik tunai, maka *teller* wajib menghitung uang dihadapan nasabah dan mengonfirmasi jumlah uang kepada nasabah.
- 3) Melakukan pembayaran *non* tunai atau tunai kepada nasabah yang bertransaksi *non* tunai atau tunai di *counter* bank dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
- 4) Setelah selesai proses setor atau tarik tunai *teller* wajib memberikan slip kwitansi kepada nasabah dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.

8. *Costumer Service*

Tugas *Costumer Service* adalah:

- 1) Melayani pembukuan, perubahan dan penutupan rekening nasabah (giro, tabungan, deposito).
- 2) Menyiapkan formulir aplikasi pembukaan rekening dan kartu.
- 3) Memonitor perkembangan rekening dan nasabah.
- 4) Melayani dan melakukan proses permintaan nasabah untuk pembuatan buku cek atau bilyet giro.
- 5) Melakukan penjelasan kepada nasabah mengenai produk jasa-jasa serta keunggulannya.
- 6) Membantu bidang pemasaran dalam memasarkan dan mempromosikan produk dan jasa-jasa.
- 7) Melayani permintaan nasabah atau pertanyaan saldo rekening nasabah.
- 8) Melayani telepon masuk.
- 9) Melayani keluhan dari nasabah.

9. *Administrasi Dana dan Jasa*

Tugas *Administrasi Dana dan Jasa* adalah:

- 1) Melaksanakan kegiatan pelayanan kantor, penyedia fasilitas dan layanan administrasi perkantoran sesuai ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran operasional bank.

- 2) Melakukan kegiatan administrasi seperti surat menyurat *input* data, rekap data dan dokumentasi.
- 3) Mengelola kas kecil dan kas besar untuk menyusun data keuangan.

10. Administrasi Kredit

Tugas Administrasi Kredit adalah:

- 1) Dokumentasi kredit.
- 2) Laporan Pemeriksaan Akhir (LPA).
- 3) *Maintenance* pelaksanaan kredit.
- 4) Menganalisis pencairan kredit.

11. Bisnis *Legal*

Tugas Bisnis *Legal* adalah:

- 1) Melakukan proses kliring.
- 2) Melakukan proses online time melalui RTGS (*Real Time Gross Statement*).
- 3) Memelihara transaksi cabang.

12. Sekretariat dan Umum

Tugas Sekretariat dan Umum adalah sebagai berikut:

- 1) Melaporkan situasi dan kondisi operasional bank.
- 2) Mengelola surat masuk ataupun surat keluar bank.
- 3) Mengelola dana untuk operasional bank.

13. Akuntansi dan TI

Tugas Akuntansi adalah:

- 1) Membuat laporan keuangan bulanan ataupun tahunan.
- 2) Mengelola buku besar cabang.

Tugas TI adalah:

- 1) Mengawasi pelaksanaan prosedur operasional.
- 2) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan atasan dalam ruang lingkup tugasnya.
- 3) Membuat laporan sistem informasi cabang.

14. Account Officer (AO)

Tugas *Account Officer* adalah:

- 1) Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah.
- 2) Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- 3) Memberikan penerangan terhadap *client* yang tidak mengerti.
- 4) Berkoordinasi dengan *marketing* untuk membuat perencanaan pemasaran.
- 5) Memberikan solusi bagi nasabah.
- 6) Melakukan analisa kelayakan nasabah.
- 7) Membuat laporan.

15. Marketing Dana

Marketing Dana bertugas sebagai berikut:

- 1) Melakukan kegiatan pemasaran *funding* dan *lending* produk-produk bank.
- 2) Melakukan kegiatan produk komersial.

16. Cash Pick Up

Tugas *Cash Pick Up* adalah:

- 1) Menyediakan layanan pengambilan dan pengiriman uang tunai atau warkat kepada nasabah.
- 2) Menyediakan jaminan keamanan dengan asuransi yang dikreditkan sesuai kebutuhan nasabah.

17. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

Tugas Pemimpin Kantor Cabang Pembantu adalah:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan dana jasa bank.
- 2) Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah.
- 3) Melakukan penjualan silang (*cross selling*) produk dan jasa bank.
- 4) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah/bukan nasabah.
- 5) Mengelola pelayanan produk dan jasa.
- 6) Mengelola pembinaan kepada nasabah prima.
- 7) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.

- 8) Mengelola pelayanan kartu ATM.
- 9) Mengelola pelayanan transaksi kas.
- 10) Mengelola kas ATM.
- 11) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.

18. Pemimpin Kantor Kas

Tugas Pemimpin Kantor Kas adalah:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- 2) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
- 3) Menyediakan informasi produk dan jasa bank.
- 4) Mengelola pelayanan kartu ATM.
- 5) Mengelola pelayanan transaksi kas.
- 6) Mengelola kas ATM.
- 7) Mengelola pendayagunaan kas dan alat liquid secara optimal.
- 8) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

3.1.7 Kegiatan Usaha Bank BJB

Jaringan Usaha kegiatan Bank BJB Kantor Cabang Kuningan antara lain:

1. Produk Pinjaman

a. BJB Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Keinginan memiliki rumah idaman sudah didepan mata, Bank BJB hadir dengan beragam produk dan kemudahan fasilitas pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (BJB KPR) untuk pembiayaan kepemilikan properti/properti usaha pembelian baru atau *second*. Selain itu, tersedia pembiayaan untuk *Refinancing/Multiguna, Take Over-XTRA, Top Up*, dan Membangun. Nikmati keunggulan BJB KPR diantaranya bunga rendah, biaya murah, serta proses cepat dan mudah.

b. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP)

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP) adalah kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun. Dalam mengambil produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP) mendapatkan keuntungan Bunga Tetap (*Fixed Rate*) yaitu

tingkat bunga yang sama selama periode tertentu sehingga dimana dalam kondisi ini cicilan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) akan *flat* atau sama selama periode bunga tetap. Meskipun bunga kredit di pasaran mengalami perubahan, namun jika Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP) masih dalam periode bunga tetap, maka tingkat suku bunga yang dibebankan ke nasabah akan sama.

c. BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

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

d. 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.

e. BJB Kredit Guna Bhakti

Merupakan pembiayaan yang diberikan oleh Bank BJB untuk debitur berpenghasilan tetap yang gajinya telah atau belum disalurkan melalui Bank BJB dan/atau tempat debitur bekerja telah memiliki perjanjian kerjasama dengan Bank BJB dimana sumber

pengembaliannya berasal dari gaji debitur yang digunakan untuk keperluan multiguna.

f. BJB Kredit Mikro Utama

Calon nasabah yang dapat menikmati fasilitas Kredit Mikro Utama dari BJB adalah Para pelaku usaha perorangan, kelompok usaha dan Badan Usaha (PT atau CV) dalam sektor ekonomi produktif yang termasuk kategori usaha mikro seperti pengusaha kecil, pedagang, wirausaha, wiraswasta produktif yang saat ini telah aktif menjalankan usahanya minimal selama 2 tahun.

g. 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).

h. Kredit Cinta Rakyat

Calon nasabah yang dapat menikmati fasilitas Kredit Cinta Rakyat dari BJB sahabat usaha Layanan UMKM adalah segmen pasar kredit Perorangan atau Badan Usaha termasuk Koperasi yang masih memiliki potensi untuk dibiayai dengan kredit, yaitu untuk para pelaku usaha dalam sektor produktif meliputi pertanian, tanaman pangan, perkebunan, peternakan, perikanan dan kelautan, kehutanan, perindustrian, perdagangan, pertambangan rakyat dan sektor lainnya dengan usaha telah berjalan minimal 1 tahun untuk perorangan dan 2 tahun untuk badan usaha.

i. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Masyarakat yang dapat menikmati fasilitas KUR dari Bank BJB adalah pelaku Usaha Perorangan atau Badan Usaha pada skala mikro, kecil dan menengah. Meliputi seluruh sektor ekonomi produktif dengan jenis usaha produksi, perdagangan maupun jasa, dengan usaha telah berjalan minimal 6 bulan.

2. Produk Simpanan

a. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Pensiun merupakan suatu kondisi yang pasti dihadapi setiap orang yang bekerja. Namun tidak semua perusahaan memberikan dana pensiun bagi pekerjanya. Dan belum semua orang mempersiapkan dana pensiunnya. Faktanya hampir 70% pekerja Indonesia belum memiliki Dana Pensiun untuk hari tuanya. Padahal masa depan yang sejahtera dan terjamin adalah keinginan setiap orang. Siapapun dan berapapun besarnya penghasilan anda saat ini, anda berhak memiliki masa depan yang sejahtera. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Bank BJB dapat membantu mewujudkan keinginan anda melalui perencanaan pensiun sejak dini. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) adalah merupakan dana pensiun yang dibentuk oleh bank atau asuransi jiwa untuk menyelenggarakan program pensiun iuran pasti (PPIP) bagi perorangan, baik karyawan ataupun pekerja mandiri.

b. Giro

1. Giro Perorangan

- a. Diperuntukkan bagi Nasabah perorangan (WNI/WNA) maupun *non* perorangan (Badan Usaha/Badan Hukum) dalam bentuk mata uang rupiah (IDR).
- b. Diberikan fasilitas Kartu ATM untuk BJB Giro khusus Perorangan dalam mata uang rupiah.

2. Giro Korporasi

- a. Diperuntukkan bagi Nasabah perorangan (WNI/WNA) maupun *non* perorangan (Badan Usaha/Badan Hukum) dalam bentuk mata valuta asing (USD, SGD, CNY, EUR, JPY dan AUD).
- b. Diberikan fasilitas Kartu ATM untuk BJB Giro khusus Perorangan dalam mata uang rupiah.

3. BJB Tandamata

BJB Tandamata diperuntukkan bagi Nasabah perorangan (WNI/WNA) maupun non perorangan (Badan Usaha/Badan Hukum) dalam bentuk mata uang rupiah (IDR) dan valuta asing (USD dan SGD). Diperkenankan untuk rekening bersama dengan status dan/atau (*joint account*) maupun QQ (*Qualitate Qua* “dalam kapasitasnya sebagai”). Diberikan fasilitas echannel mulai dari Kartu ATM, BJB NET, BJB SMS dan SMS notifikasi (khusus mata uang rupiah).

Berikut jenis – jenis BJB Tandamata:

a. Tandamata Berjangka

Tabungan masa datang perorangan dalam mata uang rupiah dengan jumlah setoran bulanan dan jangka waktu tertentu yang disertai dengan manfaat pertanggungan asuransi.

b. Tandamata *Gold*

Tabungan istimewa bagi Nasabah perorangan, untuk kemudahan bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik disertai perlindungan asuransi gratis dengan nominal saldo tertentu.

c. Tandamata *My First*

Tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung.

d. Tandamata Purnabakti

BJB Tandamata Purnabakti merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan dan mendapatkan fasilitas. BJB Tandamata Purnabakti diperuntukkan bagi pensiunan kelolaan PT TASPEN

dan PT ASABRI Kartu ATM sesuai kebutuhan nasabah.

e. Tandamata Dollar

Simpanan dalam USD *Dollar* telah menjadi kebutuhan, pastikan uang tersimpan dalam rekening yang memberikan keuntungan, kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. BJB Tandamata *Dollar* adalah pilihan yang dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan.

f. Tandamata Bisnis

Tandamata Bisnis adalah tabungan perorangan dengan berbagai fitur dan fasilitas yang ditujukan untuk memudahkan transaksi bisnis serta optimalisasi dana.

4. Simpeda

Simpeda adalah Tabungan Bank Pembangunan Daerah Seluruh Indonesia dalam mata uang rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/*non* perorangan untuk kebutuhan transaksi sehari-hari.

5. BJB SiMuda

a. BJB Tandamata SiMuda

SiMuda merupakan tabungan yang diperuntukan khusus bagi mahasiswa dan pemuda kelompok usia 18-30 tahun serta dilengkapi dengan fitur asuransi. BJB Tandamata

SiMuda membantu mewujudkan semua keinginan nasabah.

b. BJB SiMuda Investasiku

Untuk generasi milenial yang ingin mewujudkan keinginan masa depan, terdapat beberapa produk Reksa Dana Pasar Uang yang dapat dipilih. Reksa Dana Pasar Uang adalah Reksa Dana yang hanya melakukan investasi pada instrumen pasar uang dalam negeri dan/atau efek bersifat utang yang diterbitkan dengan jangka waktu kurang dari 1 (satu) tahun dan/atau sisa jatuh temponya kurang dari 1 (satu) tahun.

6. Simpanan Pelajar (SimPel)

SimPel adalah produk tabungan untuk 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.

3. **Layanan**

a. BJB Biasa

Melayani nasabah atau calon nasabah untuk kegiatan perbankan sesuai dengan cakupan layanan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama, seperti:

1) Transaksi Tarik Tunai

- 2) Transaksi Setoran Tunai
 - 3) Transaksi Informasi Saldo
 - 4) Transaksi Pemindah bukuan
 - 5) Transaksi *Transfer*
 - 6) Transaksi Buka Rekening
 - 7) Transaksi Batal Rekening
 - 8) Transaksi *Change PIN*
- b. *BJB Credit Card*
- 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, nasabah juga dapat menikmati fitur dan manfaat serta promo dari kartu kredit BNI *regular*.
- c. *Transfer (Kiriman Uang)*
- Transfer* atau Kiriman Uang 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 di tempat lain.
- d. *BJB Call*
- BJB Call* adalah layanan *call center* Bank BJB dengan yang berfungsi untuk memberikan informasi dan layanan perbankan

melalui telepon yang dapat diakses oleh nasabah maupun *non* nasabah.

e. BJB IBC (*Internet Banking Corporate*)

BJB *Internet Banking Corporate* (BJB IBC) merupakan aplikasi *internet banking* untuk nasabah institusi/korporasi dimana nasabah dapat secara mandiri melakukan transaksi keuangan kapan saja dengan cepat, mudah, tepat dan tentunya aman.

f. *E-Tax*

Bank BJB sebagai mitra kerja Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dan Banten serta Kota dan Kabupaten di Wilayah Jawa Barat, Banten, DKI Jakarta, Batam, dan Pekanbaru terus berupaya melakukan peningkatan layanan dan meluncurkan berbagai inovasi layanan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak baik Pajak Daerah maupun Pajak Provinsi.

g. BJB *EduPay* (Education Payment)

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*.

h. *E-Banking*

1) Kartu Debit

Bank BJB menawarkan Kartu ATM sebagai bentuk kenyamanan dan kemudahan yang dapat dinikmati nasabah sebagai pemilik Tabungan Bank BJB (Tandamata Gold, Simpeda atau Tandamata). Dengan menggunakan Kartu ATM Bank BJB, maka berbagai kegiatan perbankan baik tunai dan non-tunai dapat nasabah 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 *Electronic Data Capture* (EDC) yang telah terstandarisasi Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Dengan memiliki Kartu ATM Bank BJB maka Anda akan memiliki jaringan ATM yang luas dan bersifat *realtime online* sehingga Anda dapat mengakses kapan saja selama 24 jam sehari 7 hari seminggu.

2) BJB DIGI

1) *Internet Banking* – BJB NET

Setiap nasabah yang menyimpan dana di Bank BJB serta mempunyai kartu ATM Bank BJB berhak untuk menikmati fasilitas *Internet Banking* (BJB NET). *Internet Banking* Bank BJB memberikan kemudahan sehingga anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana pun anda berada.

2) *SMS Banking* – BJB SMS

BJB SMS adalah layanan perbankan yang dapat digunakan untuk bertransaksi perbankan melalui SMS di ponsel nasabah sehingga anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana pun anda berada.

3) Kartu ATM (*Automated Teller Machine*) Bank BJB

Kartu ATM Bank BJB memberikan suatu bentuk kenyamanan dan kemudahan yang dapat dinikmati oleh nasabah sebagai pemilik Tabungan Bank BJB (*Tandamata Gold*, *Simpeda* atau *Tandamata*) dan Giro perorangan. Dengan menggunakan Kartu ATM Bank BJB, maka berbagai kegiatan perbankan baik tunai maupun non-tunai dapat Anda lakukan di ribuan mesin ATM yang berlogo ATM Bersama dan PRIMA/ATM BCA yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan memiliki Kartu ATM Bank BJB maka Anda akan memiliki jaringan ATM yang luas dan bersifat *realtime online* sehingga nasabah dapat mengakses kapan saja selama 24 jam sehari 7 hari seminggu, serta kami memberikan manfaat dan keuntungan kepada nasabah untuk kemudahan transaksi perbankan.

4) *BJB Electronic Data Capture (EDC) Mobile*

Transaksi Melalui BJB *EDC Mobile* di Seluruh Jaringan Kantor Bank BJB. BJB *EDC Mobile* merupakan salah satu

produk *electronic channel* yang dimiliki Bank BJB bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi-transaksi perbankan, pembayaran dan pembelian secara *online* baik tunai maupun *non* tunai.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Menurut Sugiyono (2017:80) menyebutkan bahwa metode penelitian survey ialah metode penelitian kuantitatif yang dipakai untuk memperoleh data pada masa lampau atau saat ini, tentang pendapat, keyakinan, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan seperti wawancara dan kuesioner.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami unsur-unsur yang menjadi dasar dalam suatu penelitian, yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian. Dapat kita lihat pada tabel operasional variabel berikut ini:

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Lingkungan Kerja (X1)	Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan	1. Pengawasan	- Pengawasan yang ketat	O R D I N A L
		2. Suasana kerja	- Kenyamanan lingkungan	
		3. Sistem pemberian imbalan	- Insentif/perangsang lainnya	
		4. Perlakuan yang baik	- Dipekerjakan sesuai kemampuan	
		5. Rasa aman dari anggota	- Keamanan lingkungan	
		6. Hubungan serasi	- Terjalin kekeluargaan	
		7. Anggota merasa adil	- Perlakuan adil	
Pengembangan Karier (X2)	Pengembangan karier adalah proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karier yang diinginkan pada pegawai Bank BJB Kantor Cabang Kuningan.	1. Sikap atasan dan rekan kerja	- Dukungan dari atasan	O R D I
		2. Prestasi kerja	- Prestasi karyawan	
		3. Rotasi jabatan	- Posisi karyawan	
		4. Pemanfaatan kesempatan untuk bertumbuh	- Pendidikan dan pelatihan	
		5. Berhenti	- Mempertahankan	

		atas permintaan sendiri	n atau membatasi karier	N
				A
		6. Kompetensi	- Perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakteristik	L
			- Mampu menangani masalah	
Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjanya pada pegawai Bank BJB Kantor Cabang Kuningan	1. Gaji	- Bayaran yang diterima pegawai	
		2. Pekerjaan itu sendiri	- Kepuasan akan pekerjaan	O
		3. Rekan kerja	- Teman untuk berinteraksi	R
		4. Atasan	- Orang yang senantiasa memberi perintah	D I
				N
		5. Promosi	- Perlakuan pegawai	A
			- Kenaikan jabatan	L
		6. Lingkungan kerja	- Kepuasan pegawai	
			- Fasilitas	

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti baik perorangan atau suatu organisasi dari objek yang diteliti untuk kepentingan studi yang bersangkutan berupa wawancara dan observasi. Data Primer ini merupakan data yang dikumpulkan dan diolah langsung oleh peneliti dari responden.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian, majalah maupun data dokumen yang diperlukan untuk menyusun penelitian. Data ini merupakan jenis data yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti. Untuk penelitian ini data yang diperlukan ialah jurnal ilmiah, data tenaga kerja serta data yang berhubungan dengan kepuasan kerja.

3.2.2.2 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono (2017:148) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi dari objek yang akan diteliti pada pegawai Bank BJB Kantor Cabang Kuningan yaitu sebanyak 50 pegawai. Berikut ini dapat dilihat jumlah masing-masing tenaga kerja pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan:

Tabel 3. 2
Sebaran Tenaga Kerja Bank BJB Kantor Cabang Kuningan

No.	Tenaga Kerja	Jumlah Pegawai
1.	Operasional Dana & Jasa	15
2.	Operasional Kredit	7
3.	Administrasi SDM & Umum	3
4.	Konsumer & Ritel	9
5.	KPR	4
6.	Komersial, BPR LKM & UMKM	12
	Jumlah	50

3.2.2.3 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Sampling Jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Jumlah pegawai tetap *Non-Manager* pada Bank BJB Kantor Cabang Kuningan sebanyak 50 orang.

3.2.2.4 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Tersiana (2018:12), wawancara adalah metode pengumpulan data penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada subjek, yang secara langsung berkontribusi pada objek penelitian. Wawancara digunakan untuk mengetahui bagaimana kondisi pegawai tetap *Non-manager* di Bank BJB Kantor Cabang Kuningan dan untuk mengetahui data yang perlu diketahui diluar penyebaran kuesioner.

2. Kuesioner

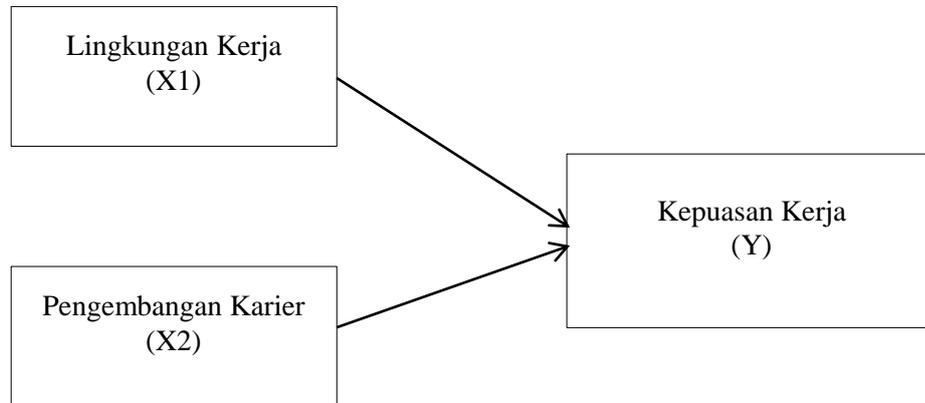
Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3. Studi Dokumentasi

Yaitu dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang ada di objek penelitian serta bahan-bahan bacaan berupa buku-buku manajemen serta sumber lain yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.

3.3 Metode/Paradigma Penelitian

Untuk mengetahui gambaran umum mengenai pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pegawai, maka disajikan model penelitian berdasarkan pada kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 3. 4

Model/Paragidma Penelitian

Keterangan :

X1 = Lingkungan Kerja

X2 = Pengembangan Karier

Y = Kepuasan Kerja

3.4 Teknik Analisis Data

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari penelitian ini, selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pegawai.

3.4.1 Analisis Deskriptif

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dalam penelitian ini, skala likert digunakan untuk mengembangkan instrument yang dipakai untuk mengukur sikap, presepsi dan

pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap permasalahan suatu objek dan potensi yang ada, perencanaan tindakan dan pelaksanaan tindakan serta hasil tindakan. Hasil pengukuran dengan skala Likert akan menghasilkan data interval. Jawaban dari setiap item yang menggunakan skala Likert akan menunjukkan gradasi nilai dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3. 3

Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Untuk Pernyataan Positif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Baik
4	Setuju	S	Baik
3	Tidak Ada Pendapat	TAP	Tidak Ada Pendapat
2	Tidak Setuju	TS	Tidak Baik
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Tidak Baik

Tabel 3. 4

Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Untuk Pernyataan Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
1	Sangat Setuju	SS	Sangat Baik
2	Setuju	S	Baik
3	Tidak Ada Pendapat	TAP	Tidak Ada Pendapat
4	Tidak Setuju	TS	Tidak Baik
5	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Tidak Baik

Berikut rumus yang digunakan untuk perhitungan hasil kuesioner dengan persentase dan skor:

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

X = jumlah persentase jawaban

F = jumlah jawaban/frekuensi

N = jumlah responden

Setelah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan sub variabel dari hasil perhitungan yang dilakukan maka dapat ditentukan intervalnya, yaitu dengan cara:

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

3.4.2 Uji Instrumen

Tujuan diadakan uji coba adalah diperolehnya informasi mengenai kualitas instrument sudah atau belum memenuhi persyaratan yang digunakan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner yang telah disebarkan.

1. Uji Validitas

Menurut Saptutyingsih dan Setyaningrum (2019:164) uji validitas merupakan ketepatan alat ukur dalam mengukur suatu objek. Validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun valid atau tidaknya suatu pernyataan dapat ditentukan cara sebagai berikut:

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, berarti butir pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap total skor dan bisa dikatakan valid

- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, berarti butir pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap total skor dan bisa dikatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45) Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

- Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pernyataan reliabel.

- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pernyataan tidak reliabel (gugur)

3.4.3 Metode Successive Interval

Analisis *Method Of Successive Interval (MSI)* digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. Data yang diperoleh merupakan data ordinal, sehingga untuk menaikkan tingkat pengukuran dari ordinal ke interval dapat digunakan metode successive interval. Adapun langkah-langkah dari successive interval menurut Sugiyono (2017:25) adalah sebagai berikut:

1. Perhatikan (frekuensi) responden (banyaknya responden yang memberikan respon yang ada).
2. Setiap bilangan pada frekuensi dibagi oleh n (pegawai) sehingga diperoleh proporsi.

3. Jumlah P (proporsi) secara berurutan dari setiap responden, sehingga keluar proporsi kumulatif.
4. Proporsi kumulatif (PK) dianggap distribusi normal baku dengan menggunakan tabel distribusi normal baku, hitung nilai z berdasarkan proporsi kumulatif pada setiap alternative jawaban.
5. Hitung $SV = \frac{\text{kepadatan atas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{daerah dibawah batas atas} - \text{daerah dibawah batas bawah}}$
6. SV (*Scale Value*) yang nilainya terkecil (harga negative yang terbesar) diubah menjadi sama dengan satu transformated. Scalue value : $Y = SV + SV_{\min}$

3.4.4 Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018:159) untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskodatisitas dan uji autokorelasi.

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Proses uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Distribusi

data dapat dilihat dengan membandingkan Zhitung dengan Ztabel dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika Zhitung (Kolmogorov Smirnov) $<$ Ztabel, atau nilai sign $>$ (α) 0,05 maka distribusi data dikatakan normal
- Jika Zhitung (Kolmogorov Smirnov) $>$ Z tabel, atau nilai sign $<$ (α) 0,05 maka distribusi data dikatakan tidak normal

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolenieritas dengan cara melihat:

- Jika nilai *tolerance* $>$ 0,10 dan jika VIF $<$ 10, maka disimpulkan data bebas dari multikolinieritas.
- Jika nilai *tolerance* $<$ 0,10 dan jika VIF $>$ 10, maka didalam data terdapat multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam pengamatan yang satu dengan yang lainnya. Jika ada perbedaan yang besar maka telah rerjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas, antara Iain:

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan heteroskedastisitas.
- Jika ada pola yang jelas seperti titik-titik penyebaran diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi heteroskedastisitas

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka ada problem yang dinamakan autokorelasi. Dasar pengambilan keputusan untuk uji autokorelasi ialah:

- Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Angka D-W diantara -2 sampai ± 2 berarti tidak ada autokorelasi
- Angka D-W diatas ± 2 berarti ada autokorelasi negatif

Autokorelasi bisa diatasi dengan berbagai cara, misalnya dengan melakukan transformasi data dan menambah data observasi.

3.4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Alat analisis digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Adapun teknik statistika yang digunakan adalah regresi berganda karena peneliti hanya ingin mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y, tanpa mengetahui hubungan antar variabel X dengan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Kerja Pegawai

X1 = Lingkungan Kerja

X2 = Pengembangan Karier

a = Bilangan Konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independent yang mempunyai nilai tertentu.

3.4.6 Analisis Koefisien Determinasi dan Non Determinasi (r^2 dan $1-r^2$)

Koefisien determinasi digunakan untuk menetapkan berapa persen pengaruh perubahan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Semakin tinggi nilai koefisien determinasi, maka semakin tinggi pula kemampuan variabel-variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikatnya semakin besar, sedangkan variabel koefisien non determinasi digunakan untuk menyatakan pengaruh factor lainnya selain dari variabel X terhadap variabel Y.