

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

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 kedudukan 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.

3.1.2 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

Nama Panggilan : Bank bjb

Bidang Usaha : Perbankan

Dasar Hukum : Akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung tanggal 8 April 1999

Pendirian : berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Tanggal Pendirian : 20 Mei 1961

Kepemilikan : Pemda Provinsi Jawa Barat (38,18%), Pemda Provinsi Banten (5,29%), Pemda Kota dan Kabupaten Se-Jawa Barat (24,03%), Pemda Kota dan Kabupaten Se-Banten (7,87%) dan Publik (24,64%).

Modal Dasar : Rp 4.000.000.000.000,-

Modal ditempatkan dan disetor penuh : Sebanyak 9.838.787.161 lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp. 2.459.696.790.250

Pencatatan di Bursa Efek Indonesia : 8 Juli 2010

Kode Saham	: BJBR
Data Anak Perusahaan	: • Bank BJB Syariah (99,24%) – Perbankan • BJB Sekuritas Jabar (79,94%) – Pasar Modal • PT BPR Intan Jabar (24,00%) – Perbankan • PT BPR Karya Utama Jabar (29,52%) – Perbankan
Jumlah Jaringan Kantor	: • 1 Kantor Pusat • 5 Kantor Wilayah • 65 Kantor Cabang • 844 Kantor Cabang Pembantu • 6 Sentra UMKM • 18 Layanan BJB Prioritas • 12 Layanan <i>Weekend Banking</i> • 1.754 ATM Bank BJB • 55 CRM
Website	: www.bankbjb.co.id
Email Perusahaan	: corsecbjb@bankbjb.co.id
Call Center	: 14049
Alamat	: Divisi <i>Corporate Secretary</i>
Korespondensi	: • Menara bank bjb • Jl. Naripan No. 12-14 Bandung 40111 • Tel : (+6222)-4234868 • Fax : (+6222)-4206099 • Call Center : 14049 • Website : www.bankbjb.co.id • Email : corsecbjb@bankbjb.co.id

3.1.2 Visi dan Misi perusahaan

PT. Bank Jabar Banten bertekad menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia. Nilai-nilai yang menjadi pedoman bank bjb dalam menciptakan produk dan layanan yang unggul untuk mewujudkan visi dan misi bank bjb menjadi bank nasional berkinerja baik. Adapun visi dan misi PT. Bank Jabar Banten yaitu:

A. Visi

Menjadi Bank Pilihan Utama Anda

B. 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 stakeholders.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Dalam rangka mendukung pencapaian visi misi bank bjb menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, bank bjb telah melakukan beberapa perubahan salah satunya perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank

bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai – nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu GO SPIRIT yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama yaitu :

1. *Service Excellence*

- Fokus pada nasabah.
- Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.

2. *Professionalism*

- Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab.
- Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.

3. *Integrity*

- Jujur, disiplin dan konsisten.
- Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.

4. *Respect*

- Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan.
- Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.

5. *Innovation*

- Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi yang terbaik.
- Melakukan perbaikan berkelanjutan.

6. *Trust*

- Berperilaku positif dan dapat dipercaya.
- Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (bank bjb)



Sumber: www.bankbjb.co.id tahun 2023

Gambar 3.1

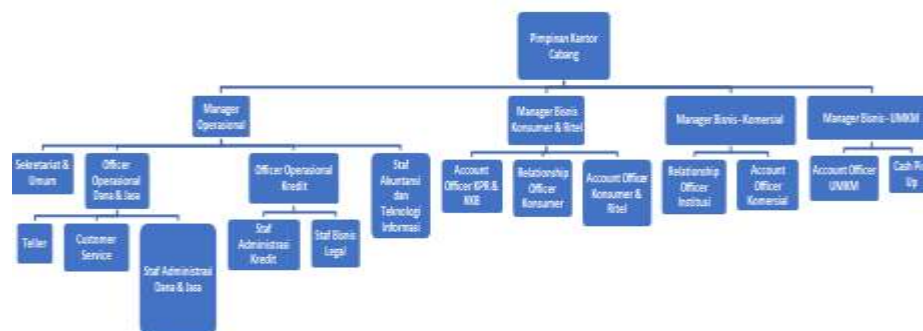
Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (bank bjb)

Makna dari logo bank bjb diatas, terdapat tiga buah helai sayap menandakan tiga hal dalam perusahaan yaitu visi, misi dan statement budaya. Juga tiga sayap tersebut mengambil dari filosofi sayap yang digunakan burung untuk terbang setinggi-tingginya. Dalam hal ini, arti dari tiga sayap dalam logo bank bjb melambangkan bahwa bank bjb menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik.

Selain 3 buah helai sayap, bank bjb memiliki ciri khas warna sebagai identitas yaitu biru dan kuning. Biru melambangkan konsistensi dan ketegasan dalam melakukan pekerjaan, dan warna kuning menandakan melayani dengan sepenuh hati. Dengan memiliki *tagline* Tandamata untuk negeri, bank bjb berusaha

memberikan pelayanan untuk masa depan yang lebih baik dan tercukupi.

3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) KC Ciamis



Sumber: PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) Kantor Cabang Ciamis tahun 2023

Gambar 3.2
Struktur Organisasi Bank bjb Kantor Cabang Ciamis

3.2.1 Job Description PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) KC Ciamis

A. Pimpinan Kantor Cabang

- Bertanggung jawab terhadap kebutuhan karyawan.
- Mengawasi kinerja karyawan.
- Melakukan penilaian terhadap karyawan.
- Memantau dan mengendalikan kegiatan keuangan dan pengelolaan likuiditas.

- Mengarahkan mengenai pelayanan dan penyaluran dana sesuai dengan ketentuan berdasarkan kebijakan kantor cabang.
- Melakukan koordinasi dengan kantor cabang lainnya untuk pelaksanaan kegiatan.
- Memberikan evaluasi atas kinerja yang telah terlaksana.
- Memantau dan menjaga kesehatan bank.
- Memeriksa dan mengkaji ulang pengajuan kredit, dan menandatangani.
- Memperhatikan prinsip kehati-hatian dan mematuhi peraturan Bank Indonesia.
- Melaksanakan rapat perkembangan dan laporan setiap unit bagian.
- Melakukan perencanaan terhadap perkembangan dan peningkatan kualitas.
- Melakukan perencanaan terhadap risiko penurunan.

B. Manajer Operasional

- Mengkoordinir tupoksi dari operasional supervisor dan para staff.
- Mengawasi kinerja para staf dibawahnya.
- Memberikan *reward* dan *punishment* kepada staf dibawahnya.

C. Sekretaris dan Umum

- Mencatat dan menerima surat masuk ke perusahaan sebelum didisposisikan kepada Pimpinan Cabang.
- Mengarsip dokumen penting seperti proposal, surat masuk, surat keluar, dan dokumen lainnya.
- Menyusun jadwal pertemuan atau rapat untuk membahas program kerja.
- Menyiapkan agenda rapat Pimpinan Cabang.

D. Officer Operasional Dana dan Jasa

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

1. Teller

- Memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk perbankan.
- Melayani nasabah sepenuh hati dan ramah.
- Melayani transaksi tunai maupun non tunai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melayani transaksi valuta asing.
- Melayani setoran pajak.

- Membuat laporan *balancing* kas menyesuaikan dengan pembukuan transaksi.
- Memeriksa transaksi berupa kliring, transfer dan jasa lainnya.
- Menghitung total transaksi harian dan melakukan laporan pembukuan.
- Mempelajari mengenai tindakan kecurangan seperti pencucian uang.
- Menjalankan prinsip mengenal nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2. *Customer Service*

- Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
- Memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- Mendengarkan dan mencatat keluhan nasabah.
- Menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami oleh nasabah.
- Melayani pembuatan ATM atau rekening baru.
- Melayani pergantian kartu ATM baru berlogo GPN.
- Melayani penutupan rekening.
- Mengkonfirmasi keluhan nasabah dan membantu menyelesaikan keluhan.
- Mengelola daftar hitam Bank Indonesia.

- Melayani permintaan bilyet giro dan cek sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melapor kepada *supervisor* jika terdapat nasabah yang mencurigakan dan termasuk orang dalam kategori berbahaya.
- Membuat laporan aktivitas harian untuk diserahkan kepada *supervisor*.
- Melayani aktivasi bjb Digi.
- Membuat rekapan keluhan nasabah.

3. Staf Administrasi Dana dan Jasa

- Melakukan proses kliring.
- Melakukan proses *online time* melalui RTGS (*Real Time Gross Settlement*).
- Melakukan transaksi cabang.

E. Officer Operasional Kredit

a. Administrasi Kredit

- Dokumentasi kredit.
- Memeriksa seluruh kelengkapan dokumen berkas pencairan.
- Melakukan validasi terhadap dokumen-dokumen yang digunakan sebagai syarat pembuatan kredit.

b. Bisnis Legal

- Mempersiapkan proses pengikatan baik dibawah tangan ataupun notaris.
- Melindungi dan mengamankan kepentingan bank dari kerugian yang mungkin timbul karena adanya kelemahan proses hukum dalam aktivitas operasional bank.
- Menganalisis keabsahan legal dokumen.

F. Staf Akuntansi Dan TI

- Membuat laporan keuangan bank, baik bulanan maupun tahunan.
- Mengelola buku besar cabang.
- Mengelola pembukuan transaksi.
- Pembuatan jurnal transaksi.
- Melakukan pencocokan transaksi.
- Membuat laporan sistem informasi cabang.
- Mengadministrasi pelaporan cabang.

G. Manajer Bisnis Konsumer dan Ritel

a. *Account Officer* KPR & KKB dan *Account Officer* Konsumer & Ritel

- Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah.
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah.

- Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti.
- Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran.
- Memberikan solusi bagi nasabah.
- Melakukan analisa kelayakan nasabah.
- Membuat laporan.

b. *Relationship Officer* Konsumer & Ritel

- Membuat perencanaan pemasaran.
- Melakukan kegiatan pemasaran produk consumer & Ritel.

H. Manajer Bisnis Komersial

a. *Account Officer* Komersial

- Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah.
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti.
- Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran.
- Memberikan solusi bagi nasabah.
- Melakukan analisa kelayakan nasabah.
- Membuat laporan.

b. *Relationship Officer* Komersial

- Membuat perencanaan pemasaran.

- Melakukan kegiatan pemasaran produk komersial.

I. Manajer Bisnis – UMKM

a. *Account Officer* UMKM

- Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah.
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti.
- Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran.
- Memberikan solusi bagi nasabah.
- Melakukan analisa kelayakan nasabah.
- Membuat laporan.

b. *Cash Pick Up*

- Sebagai fasilitas bagi debitur kredit usaha yang tidak sempat setor angsuran kredit ke kantor, bisa di jemput ke tempat debitur untuk setor angsuran kreditnya.
- Menagih angsuran kredit debitur yang menunggak atau peneliti telat membayar angsuran.

3.3 Produk dan Jasa PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

3.3.1 Simpanan

A. Tabungan

1. Bjb Tandamata

Produk tabungan yang diterbitkan oleh Perseroan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah, melalui setoran awal yang relatif ringan dan diikutsertakan dalam Undian Berhadiah Perseroan dan dikenakan biaya sebesar Rp7.500 melalui jaringan ATM Bersama dan Prima.

2. Bjb Tandamata Berjangka

Produk tabungan yang diterbitkan oleh Perseroan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah, melalui setoran awal yang relatif ringan dan diikutsertakan dalam Undian Berhadiah Perseroan dan dikenakan biaya sebesar Rp7.500 melalui jaringan ATM Bersama dan Prima.

3. Bjb Tandamata Bisnis

Produk tabungan perorangan yang diterbitkan oleh Perseroan 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, fasilitas auto transfer dari rekening Tandamata Bisnis ke Rekening Giro yang dimiliki oleh nasabah.

4. Bjb Tandamata Gold

Produk tabungan perorangan yang diterbitkan Perseroan yang bertujuan untuk menjangkau golongan masyarakat menengah ke atas dengan beberapa tambahan fasilitas yang dimiliki diantaranya suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lain, diikutsertakan dalam Undian Berhadiah Perseorangan, fasilitas perlindungan asuransi untuk nasabah yang mencapai saldo tertentu.

5. Bjb Tandamata Purnabakti

Produk tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang rupiah yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiun kelolaan PT. Taspen dan PT. Asabri. Diberikan fasilitasi kartu ATM sesuai dengan permohonan nasabah.

6. Bjb Tandamata Dollar

Salah satu produk tabungan valuta asing dari bank tersedia dalam mata uang Dollar Amerika Serikat (USD) dan

Dollar Singapura (SGD). Diperuntukan bagi nasabah perorangan, non-perorangan maupun *joint account*.

7. Bjb Tandamata MyFirst

Tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan berusia 0-17 tahun dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi perbankan sejak dini bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung. Dengan beberapa keunggulan 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.

8. Tandamata SiMuda

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

9. TabunganKu

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui budaya menabung. Diperuntukan bagi nasabah perorangan dan tidak diperbolehkan untuk Badan Usaha/ Badan Hukum maupun *joint account*. Satu orang nasabah hanya memiliki satu

rekening TabunganKu di satu bank untuk produk yang sama, kecuali bagi orang tua yang membuka rekening untuk anak yang masih dibawah perwalian sesuai Kartu Keluarga yang bersangkutan. Diberikan fasilitas Kartu ATM bagi nasabah TabunganKu.

10. Bjb DPLK

Dana pensiun yang dibuat oleh Bank BJB untuk membantu nasabah mempersiapkan masa depan dan terbuka bagi umum dari semua kalangan profesi dengan minimal usia 18 tahun keatas.

B. Deposito

1. 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 penalti berupa tidak dibayarkan bunga berjalan. Jangka waktu penempatan deposito berjangka adalah 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan.

2. Deposito Suka-suka

Simpanan berjangka pihak ketiga baik perorangan dalam mata uang rupiah pada bank yang dapat dicairkan sebelum jatuh tempo tanpa dikenakan biaya penalti, diperuntukan bagi nasabah perorangan. Waktu penempatan deposito suka-suka adalah 1, 3, 6 dan 12 bulan.

3. Deposito Valas

Simpanan berjangka pihak ketiga baik perorangan non perorangan maupun *joint account* dalam mata asing (USD, SGD, EUR, JPY) pada bank yang penarikannya hanya dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dengan bank. Jangka waktu penempatan deposito valas adalah 1, 3, 6 dan 12 bulan. Apabila dicairkan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan biaya penalti dan bunga berjalan tidak dibayarkan.

4. Deposito Diskonto

Simpanan berjangka atas nama nasabah dengan pembayaran bunga dimuka yang dikeluarkan oleh bank yang bukti simpanannya tidak dapat diperjual belikan. Pembayaran bunga deposito berjangka diskonto dilakukan pada saat nasabah melakukan penyetoran ke bank. Jangka waktu deposito diskonto adalah 1, 3, 6 dan 12 bulan.

C. Giro

1. Giro Valas

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

2. Giro Perorangan

Rekening transaksi dengan cek dan bilyet giro, membuat transaksi bisnis menjadi mudah. Kemudahan bertransaksi melalui ATM, tersedia pilihan rekening gabungan atau *joint account*.

3.1.2 Pinjaman

A. Kredit *Back to Back Loan*

Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa agunan kas (Giro/Tabungan/deposito).

B. Kredit Guna Bhakti

Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh 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.

C. Kredit KPR

Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank kepada calon debitur perorangan untuk membeli atau memiliki *property* (Rumah/*Apartement*/Toko/Kantor), baik pembelian baru dari pengembangan perusahaan maupun pembelian bekas dari non pengembangan perumahan.

D. Kredit Pra Purna Bakti (KPPB)

Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang akan memasuki masa pensiun. Dimana minimal sisa masa dinas debitur yang dapat menerima kredit adalah 10 tahun.

E. Kredit Purna Bakti (KPB)

Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda/duda. Dimana manfaat pensiunan debitur dipastikan akan atau telah disalurkan melalui bank.

3.1.3 Jasa dan Layanan

A. Kirim Uang

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. Jenis Kiriman Uang/*Transfer* yang diberikan bank adalah Kliring/SKBNI (Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia), yaitu layanan kiriman uang/*transfer* antar bank skala nasional dimana jangka waktu penerimaan dana sesuai dengan ketentuan kliring Bank Indonesia. Dan BI – RTGS, yaitu layanan kiriman uang/*transfer* antar bank skala nasional dimana dana secara efektif dapat diterima di bank tujuan dalam hitungan menit, selama transaksi dilakukan sebelum batas waktu

B. Inkaso

Layanan bank berupa jasa yang diberikan kepada nasabah untuk menagihkan warkat bank tertarik tanpa melalui proses kliring. Warkat yang digunakan dalam transaksi inkaso terdiri dari Cek dan Bilyet Giro. Beberapa keuntungan yang diberikan oleh inkaso diantaranya dapat dilaksanakan diseluruh Kantor Cabang, tersedia bagi nasabah maupun non nasabah dan Kemudahan dalam bertransaksi pembayaran atas warkat-warkat dengan biaya yang kompetitif.

C. Bjb Digi

Layanan internet banking dan sms banking dari bank untuk memberikan kemudahan transaksi kepada nasabah bank dalam bertransaksi secara *mobile (e-banking)* secara *real time* dengan

mudah, aman, nyaman, kapan saja dan dimana saja. Selain itu, layanan digi memiliki menu dan fitur yang lebih menarik dan interaktif, sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

D. Bjb E-Samsat

Bank bekerja sama dengan Tim Pembina Samsat Prov. Jawa Barat, yaitu Kepolisian Daerah Jawa Barat, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Provinsi Jawa Barat, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat meluncurkan program layanan sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) secara elektronik. E-Samsat Jabar ini merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan. Layanan pembayaran e-Samsat Jabar ini adalah salah satu layanan terbaik bank bagi para nasabahnya, khususnya dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan kini nasabah bank tidak perlu mengantri lama untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya, karena pembayaran dapat dilakukan di seluruh mesin ATM bank yang tersebar di seluruh Indonesia

E. Bjb T-Samsat

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

3.4 Metode Penelitian

Dalam menyusun tugas akhir (TA) peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) KC Ciamis dengan menggunakan metode kualitatif yang merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Sugiyono (2021: 18) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang ilmiah, sebagai lawannya adalah eksperimen dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Dalam artian penelitian kualitatif harus mengamati terlebih dahulu kejadian atau fenomena yang kita teliti lalu bisa disimpulkan hasil dari penelitian tersebut diakhir waktu penelitian atau bersifat deduktif. Peneliti menggunakan metode kualitatif yang dapat membantu mendapatkan penjelasan/gambaran untuk mendapat penjelasan yang lebih rinci. Selain itu juga penelitian ini bersifat deskriptif karena menggunakan teknik observasi untuk menguji data/fakta – fakta mengenai penelitian dengan sistematis dan akurat.

3.4.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah data kualitatif, karena tujuan yang ingin tercapai dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui bagaimana strategi pemasaran Kredit Pra Purna Bhakti di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis Tbk.

Sementara itu, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder.

a. Data Primer

Sugiyono (2021: 456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang didapat oleh peneliti berasal dari sumber langsung yaitu staf bank bjb kantor cabang Ciamis melalui teknik wawancara dan observasi. Metode observasi disini yaitu saat pelaksanaan magang selama kurang lebih satu bulan kerja dengan melihat kejadian fenomena secara langsung untuk mendapatkan data primer.

b. Data Sekunder

Sugiyono (2021: 456) data sekunder yaitu sumber data tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selain data primer, penulis juga menggunakan data sekunder yang berasal dari berbagai sumber, seperti artikel dari website,

jurnal, dan beberapa sumber buku yang relevan. Hal ini digunakan untuk pemenuhan data hasil olahan peneliti dan guna mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, sehingga peneliti juga bisa mengetahui kevalidan data lapangan dengan data literatur yang ada. Namun dengan catatan setiap perbandingan itu harus seimbang dan relevan dengan apa yang kita lihat saat penelitian di bank bjb kantor cabang Ciamis.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi pustaka dan studi lapangan.

1. Studi Pustaka

Saat penelitian berlangsung, peneliti melakukan pengumpulan data dari literatur berbagai sumber bacaan yang membahas tentang strategi pemasaran sebagai tumpuan bahasan materi. Setelah itu, penulis memadukan antara teori literatur dan kejadian yang berlangsung di lapangan saat melakukan observasi dan wawancara.

2. Studi Lapangan

Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung dan wawancara pada objek yang sedang diteliti untuk memperoleh data primer. Adapun teknik yang dilakukan sebagai berikut:

1. Observasi (*Observation*)

Sugiyono (2018: 229) menyatakan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

2. Wawancara (*Interview*)

Pada hakikatnya pelaksanaan wawancara ditujukan untuk mendapatkan informasi yang bersifat langsung dalam pengumpulan informasinya. Sugiyono (2018: 224) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dengan wawancara, informasi yang didapat akan diangkat dalam sebuah hasil penelitian yang merupakan hasil dari wawancara dengan staf (*account officer*) bank bjb kantor cabang Ciamis. Peneliti menyusun pertanyaan yang akan ditanyakan kepada staf lalu langsung menanyakan tentang bagaimana saja strategi pemasaran yang digunakan untuk memasarkan produk Kredit Pra Purna Bhakti, apa saja hambatan yang

terjadi saat strategi pemasaran berlangsung serta bagaimana solusi yang dapat dilakukan saat hambatan berlangsung.

3.4.3 Teknik Analisis Data

Sesudah mengumpulkan data dari hasil wawancara dan observasi, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti yaitu menganalisa data yang terkumpul dengan beberapa proses yaitu pengolahan data, penganalisisan data dan penafsiran data.

1. Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data dari hasil wawancara, selanjutnya peneliti mengolah data agar data tersebut akurat, relevan dan valid untuk digunakan dalam analisa dan mendapatkan kesimpulan.

2. Reduksi Data

Sesudah pengumpulan data selesai, maka data hasil wawancara harus dianalisa kembali agar peneliti dapat mengkaji ulang hasil wawancara yang bertujuan untuk mengetahui data apa saja yang bisa diambil untuk kebutuhan penelitian agar bisa lebih terstruktur serta efektif dan efisien.

3. Penyajian Data

Penyajian data ini bisa berbentuk catatan lapangan peneliti (teks naratif), matriks, grafik dan bagan. Hal ini bertujuan agar data hasil penelitian terorganisir dan tersusun agar mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukannya pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data maka pada tahap ini peneliti akan mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian dengan tujuan agar para pembaca dapat dengan mudah mengetahui informasi tentang hasil akhir dari penelitian.