

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil PT. Bank BJB**

Bank BJB merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat dan Banten di Indonesia yang memiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMI, BUNIN, beserta institusi lainnya baik pemerintah maupun Swasta. Didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas (PT). Kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Malik Daerah (BUMD).

Saat ini bank BJB memiliki 68 Kantor Cabang, 314 Kantor Cabang Pembantu, 349 Kantor Kas 171 Payment Point, 34 Kas Mobil Keliling, dan 1.529 ATM Bank BJB.

##### **1. Sejarah Pendirian – 1961**

Pendirian Bank BJB diawali oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan di Indonesia Milik Belanda yang di nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (De Erste 2 Nederlansche Indische Shareholding) yang sebelumnya bergerak di bidang bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dan Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960, Pemerintah Propinsi Jawa Barat berdasarkan Akta Pendirian No. 125 tanggal 19 November 1960 juncto Akta Notnora 152 tanggal 21

Maret 1961 dan Akta Nomor 84 tanggal 13 Mei 1961 selumhnya dibuat Notaris Noezar dan sesuai dengati Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 mendirikan Perusahaan Daerah "PT Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat" dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00

2. Perubahan Badan usaha -1978

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum PT Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Provinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum. Bank karja Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai Perusahaan Daerah yang betusaha di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor I/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

3. Peningkatan Aktivitas - 1992

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 3 berdasarkan Perda Nomor I I Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru.

4. Perubahan Bentuk Hukum - 1998

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan. Maka berdasarkan Perda Nomor 22 Talltm 1998 dan Akta Pendirian Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menten Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dan Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

5. Perluasan Bentuk Usaha (Dual Banking System) – 2000

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan in Bank Indonesia No. 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000. sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Petnbangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dengan sistem syariah.

6. Perubahan Nama dan Call Name Perseroan – 2007

Berdasarkan Hasil Rapat Utntitn Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daetah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daeuah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (call name) Bank Jabar Banten.

### 7. Perubahan Logo & Call Name Perseroan - 2010

Pemisahan (spin off) Unit Usaha Syariah Bank Jabar Banten menjadi anak perusahaan yang berdiri sendiri dengan nama Bank Jabar Banten Syariah berdasarkan izin usaha Bank Indonesia sesuai dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/35/KEP.GBI/2010 Tentang Pemberian Izin Usaha PT Bank Jabar Banten Syariah tertanggal 30 April 2010. Pada tanggal 29 Juni 2010, Perseroan memperoleh Surat Pemberitahuan Efektifnya Pernyataan Pendaftaran dan Ketua Bapepam dan LK berdasarkan Surat No. S-5901/BL2010 untuk melaksanakan penawaran umum perdana saham dengan harga penawaran sebesar Rp 600,00 (enam ratus Rupiah) setiap saham yang dicatatkan dalam Bursa Efek Indonesia pada tanggal 8 Juli 2010. Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi No.1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi menjadi bank pada tanggal 2 Agustus 2010.

#### **3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank BJB**

Adapun Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk adalah sebagai berikut:

#### **VISI:**

**“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”**

**MISI:**

1. Memberikan kontribusi betpmüsipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian.
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 dan misi Bank BJB menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, Bank BJB telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya transformasi 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, Professionalism Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang dijabarkan dalam perilaku utama:

Tabel 3. 1

*Statement Budaya Perusahaan*

<i>Corporate Values</i>	<b>Prilaku Utama</b>
<i>1. Service Excellent</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus pada nasabah</li> <li>2. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah</li> </ol>
<i>2. Profesionalisme</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bekereja efektif, efisien, dan bertanggung jawab</li> <li>2. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik</li> </ol>
<i>3. Integrity</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jujur, disiplin dan konsisten</li> <li>2. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku</li> </ol>
<i>4. Respect</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan</li> <li>2. Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif</li> </ol>
<i>5. Innovation</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik</li> </ol>

	2. Melakukan perbaikan berkelanjutan
6. <i>Trust</i>	1. Berprilaku positif dan dapat dipercaya 2. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan

Sumber: [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)

### 3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank BJB



**Gambar 3. 1**

#### **Logo Bank BJB**

Sumber: [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)

#### **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 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 membeTikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, stakeholder, dan seluruh masyarakat.

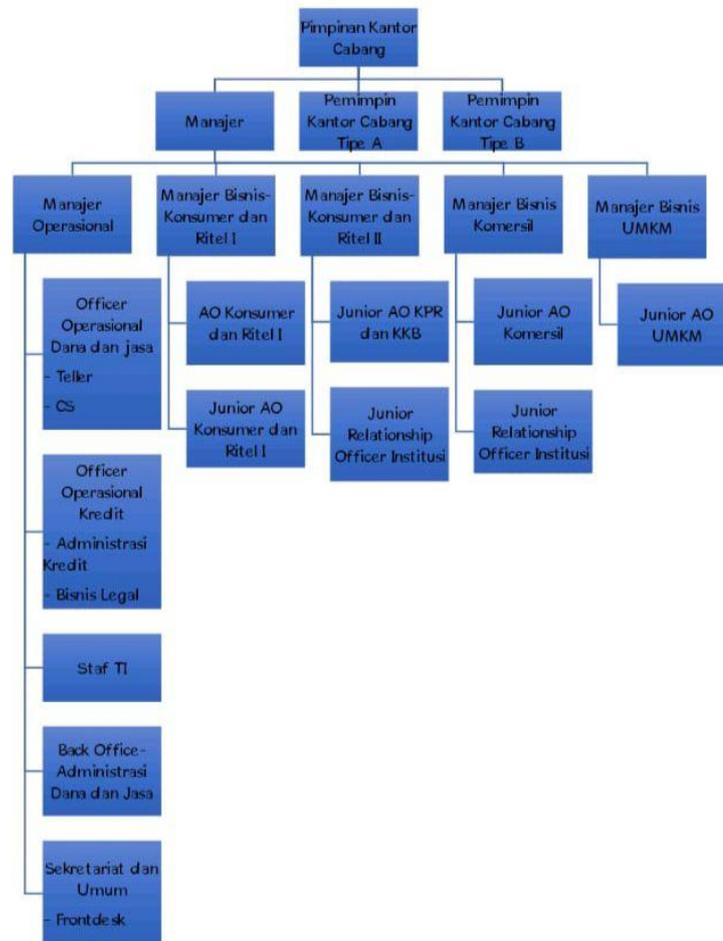
c. BJB

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:

- a. *Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Teduh dan Mapan).
- b. *Atmospheriic Ambience blue* (*Visioner, Fleksibel, Modern*)
- c. *Sincere True Yellow* ( Melayani, Kekeluargaan, Tumbuh)

### 3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank BJB

Bentuk susunan struktur organisasi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk Kantor Cabang Tasikamalaya yaitu sebagai berikut:



**Gambar 3. 2**

**Struktur Organisasi PT. BJB KC Tasikmalaya**

Sumber: *Bank BJB KC Tasikmalaya*

**3.1.6 Job Description PT. Bank BJB**

1. Pemimpin Cabang

- a. Mengatur, mengawasi dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dalam lingkungannya sehingga terpelihara kelangsungan, kelancaran dan

kesatuan gerak langkah pekerjaan sesuai dengan tata kerja yang ditetapkan.

- b. Membangun budaya cost awareness dan cost efisiensi serta mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya – biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan juga dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur bank bjb sesuai kewenangan dan target yang telah ditentukan.
- d. Melakukan koordinasi dengan kantor Wilayah dan Divisi Jaringan, Layanan & Operasional Kantor Pusat dalam rangka monitoring terhadap service standar yang diberikan oleh seluruh staf sehingga service yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
- e. Melakukan koordinasi dalam membuat rencana/langkah-langkah perbaikan service yang harus dilakukan di cabang sehingga service yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan target.
- f. Menyusun RBB untuk Cabang dan monitoring pencapaiannya.
- g. Membuat, mengusulkan program kerja dan anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik internal maupun eksterna.
- h. Melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi dan menyetujui sesuai kewenangan, kegiatan operasional, agar kualitas operasional Kantor

Cabang berjalan sesuai standar yang telah ditentukan oleh Kantor Wilayah maupun Kantor Pusat.

- i. Mereview dan pengkajian ulang hasil analisa kredit atas permohonan fasilitas kredit.
  - j. Melakukan evaluasi terhadap kualitas operasional cabang, dan melakukan pelaporan untuk memonitor kesesuaian pelaksanaan dengan bisnis yang ditetapkan.
  - k. Melakukan pembahasan permohonan fasilitas kredit melalui rapat komite kredit.
2. Manajer Operasional
- a. Mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya – biaya operasional sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan.
  - b. Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi di Kantor Cabang.
  - c. Melakukan monitoring terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standard layanan Bank.
  - d. Memonitor seluruh keluhan/complaint nasabah terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.
  - e. Mengelola transaksi tunai dan non tunai di Kantor Cabang sesuai batas kewenangan.

- f. Mengelola administrasi kredit, dana dan jasa.
  - g. Mengelola pembuatan surat keterangan/ dukungan bank.
  - h. Memonitor fungsi pelayanan yang dilakukan dalam rangka mengelola pembukaan, penutupan serta pemeliharaan rekening Giro, Deposito dan Tabungan DN & LN sesuai dengan prinsip mengenal nasabah (Know Your Customer) dan prosedur tentang Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorism (APPUPPT).
  - i. Mengelola pengadaan inventaris, kebutuhan logistic operasional yang dibutuhkan Kantor Cabang.
  - j. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pengisian ATM.
  - k. Menandatangani Laporan Harian Transaksi dan Laporan lainnya.
  - l. Mengawasi proses penilaian agunan kredit dalam rangka pengajuan permohonan kredit.
  - m. Memeriksa hasil penilaian agunan kredit dan berkas- berkas lain yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
3. Operasional Dana & Jasa
- a. Memonitoring layanan operasional dan administrasi dana dan jasa di kantor cabang agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - b. Memonitor dukungan layanan dari back Office kepada Customer Service dan Teller sesuai dengan service Level Agreement (SLA) yang ditetapkan.
  - c. Mengelola pelaksanaan settlement/input data dan administrasi dana dan jasa (BI-RTGS, kliring, transfer, pemindah bukuan, inkaso, Modul

Penerimaan Negara (MPN), Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) & Jasa Lainnya).

- d. Memeriksa dan memberikan persetujuan atas transaksi harian tunai/non tunai dalam batas kewenangannya.
  - e. Mengelola permintaan pembuatan, penutupan dan penyerahan kartu ATM, Kartu Debet & Kartu Kredit Kepada Nasabah.
  - f. Memeriksa kelengkapan dokumen dana dan jasa serta pengadministrasinya telah dilakukan dengan tertib sesuai ketentuan.
  - g. Melakukan Pengawasan dan memonitorir ketersediaan uang tunai untuk kebutuhan nasabah guna menunjang kelancaran operasional kantor cabang.
  - h. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengisian ATM.
  - i. Mempelajari dan mengimplementasikan pengetahuan produk, layanan dan prosedur bank bjb untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
  - j. Melakukan monitoring implementasi standard layanan *Customer Service* dan *Teller*.
  - k. Mengelola transaksi terkait dengan ketentuan Know Your Customer (KYC), Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme.
4. *Teller*
- a. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenal produk dan jasa bank bjb.
  - b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standard layanan.

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

##### 5. *Customer Service*

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

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

- c. Memberikan pelayanan kepada *Customer service* dan *Teller* sesuai dengan *Service Level agreement (SLA)* yang ditetapkan untuk mendukung pelayanan kepada nasabah.
  - d. Mengelola dan mengaplikasi transaksi pajak.
  - e. Mengelola dan mengaplikasi transaksi jasa bank lainnya.
  - f. melaksanakan pengisian ATM.
7. Operasional Kredit
- a. Melakukan penyajian data nasabah dan pengelolaan administrasi yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
  - b. Melakukan verifikasi dokumen realisasi kredit.
  - c. Melakukan pemantauan agunan dan pengikatan agunan kredit.
  - d. Melakukan pemantauan agunan dan pengikatan agunan kredit.
  - e. Melakukan monitoring proses pembayaran sampai pelunasan.
  - f. Melakukan pengelolaan dokumentasi kredit.
  - g. Melakukan proses administrasi penyelesaian asuransi/mitigasi risiko kredit, melaksanakan program asuransi/mitigasi risiko kredit dan mengelola klaim program asuransi/mitigasi risiko kredit.
  - h. Melakukan kegiatan administrasi penyelesaian proses penebusan/penarikan sebagian/pengganti agunan.
8. Administrasi Kredit
- a. Melakukan penyajian data nasabah dan pengelolaan administrasi yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
  - b. Melakukan verifikasi dokumen realisasi kredit.

- c. Melakukan verifikasi dokumen pencairan kredit, melakukan proses pencairan kredit dan verifikasi hasil pencairan.
  - d. Melakukan monitoring proses pembayaran kredit sampai nasabah pelunasan.
  - e. Melakukan pengelolaan dokumentasi kredit.
  - f. Melakukan monitoring program asuransi, monitoring jatuh tempo, perpanjangan, penghentian, dll terkait program asuransi.
  - g. Melakukan pengelolaan kalim program asuransi mitugasi risiko kredit.
9. Bisnis legal
- a. Membantu pengelolaan dan pengawasan terkait aspek hokum dalam lingkup operasional bank do kantor cabang dan kantor cabang pembantu meliputi bidang perkreditan, operasional dan support.
  - b. Membantu penyediaan data – data yang dibutuhkan untuk penanganan kasus – kasus hokum.
  - c. Mengawasi implementasi aplikasi prosedur operasional yang baru diterapkan agar tidak bertentangan dengan perspektif hokum terutama jika berhubungan dengan pihak ketiga.
  - d. Melakukan koordinasi dengan kantor wilayah terkait risiko hokum.
  - e. Melakukan diskusi dengan user untuk mengatasi masalah yang mungkin muncul dari kesalahan prosedur hukum terkait administrasi
  - f. Membuat rekomendasi tertulis untuk mengurangi kesalahan prosedur hokum terkait administrasi kredit jika dibutuhkan.

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

#### 10. Administrasi SDM & Umum

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

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

## 11. Sekretaris & Umum

- a. Mengkoordinir kebutuhan dokumentasi yang dibutuhkan untuk pelayanan kepada nasabah.
- b. Mengkoordinir kebutuhan logistic, kesekretariatan untuk kepentingan internal kantor cabang.
- c. Melakukan koordinasi dengan divisi terkait sesuai bidang tugasnya.
- d. Memberikan layanan prima terhadap kebutuhan karyawan.
- e. Mengadministrasikan serta melaporkan hasil pajak PPh pasal 21, databse SDM dan kesekretariatan kantor cabang ke Manajer Operasional.
- f. Mengelola dan mengadministrasikan surat keluar dan masuk
- g. Memeriksa seluruh transaksi kebutuhan operasional, pengadaan inventaris dan ketersediaan logistik dan melaporkan kepada Manajer Operasional.
- h. Mengelola kebutuhan transportasi Kantor Cabang.
- i. Mengelola dan mengadministrasikan, laporan keamanan gedung, kas, parkir, pengaturan satpam, dsb di kantor cabang.
- j. Mengelola asuransi asset cabang, penyusutan/penghapusan aktiva tetap dan inventaris cabang.
- k. Mengelola legalitas dan perijinan kantor cabang beserta kantor layanan dibawahnya (TDP,SIUP,IMB,dsb).
- l. Membuat laporan rutin petty cash (kas kecil) cabang.

- m. Membuat laporan Arus Kas Harian dan pemantauan transaksi keuangan harian.
- n. Melakukan penginputan rekening bauay pada core banking sistem dengan bukti voucher setelah mendapat persetujuan dari Pemimpin Cabang.
- o. Mengelola system filling cabang atas hasil posting biaya-biaya cabang yang terkait dengan umum.
- p. Mengelola system filling data kepegawaian cabang yang terkait dengan SDM.
- q. Membuat konsep surat-menyurat.
- r. Menyimpan, mengelola dan mengadministrasikan secara tertib seluruh dokumen menyangkut bidang tugasnya sesuai ketentuan.

## 12. Akuntansi & IT

- a. Melakukan monitoring penjurnalan dan entry data (koreksi/penyesuaian) ke dalam masing-masing akun di sistem.
- b. Membuat konsep surat-menyurat.
- c. Menyimpan, mengelola dan mengadministrasikan secara tertib seluruh dokumen menyangkut bidang tugasnya sesuai ketentuan.
- d. Membantu melayani kebutuhan pengelolaan data dan infrastruktur yang mendukung aktifitas operasional dan IT di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Memelihara sistem IT Kantor Cabang agar berfungsi sebagai mana mestinya.

- f. Memonitor kelancaran jalannya operasional IT, seluruh hardware dan software, sistem otomasi dan data server Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- g. Menerima dan menidaklajuti keluhan user terhadap gangguan IT Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- h. Melakukan koordinasi dengan Divisi IT dalam hal gangguan IT yang tidak bisa diselesaikan.
- i. Menangani pemeliharaan rutin sistem IT Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- j. Menyusun laporan harian pengelolaan IT Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.

### 13. Manajer Bisnis

- a. Melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat dan Kantor Wilayah terkait ketentuan dan/prosedur produk kredit, dana dan jasa di Kantor Cabang, dan disosialisasikan di kantor cabang.
- b. Melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat dan Kantor Wilayah dalam rangka monitoring perkembangan bisnis.
- c. Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan debitur dan kreditur terselaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan debitur dan kreditur dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.
- d. Menyusun pemasaran dana, jasa dan kredit bank.

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

#### 14. *Account Officer*

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

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

15. *Marketing* Dana

- a. Melakukan koordinasi dengan Manajer Bisnis terkait dengan pencapaiannya target dana institusi.
- b. Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar terselesaikan dengan baik, serta penyelesaian dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan/calon nasabah dana institusi.
- d. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensi nasabah sebagai target pemasaran dana institusi.
- e. Menyusun rencana aktivitas pemasaran dana institusi secara regular.
- f. Membuat dan memelihara database nasabah dan/calon nasabah dana institusi.

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

#### 16. *Cash Pick Up*

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

#### 17. *Security*

- a. Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya, khususnya pengamanan bank (physical security)
- b. Segala usaha dan kegiatan melindungi dan mengamankan lingkungan/kawasan kerjanya dari setiap gangguan keamanan dan ketertiban serta pelanggaran hukum (umumnya preventif)

18. *Office Boy*

- a. Membersihkan dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya
- b. Membuang sampah yang ada di ruang kerja dan area tanggung jawabnya
- c. Mencuci piring, gelas & perlengkapan makan/minum lain
- d. Melayani permintaan fotokopi/faksimili
- e. Mengirim/mengambil dokumen antar Divisi/Bagian

### **3.1.7 Produk dan Jasa PT Bank BJB**

Berikut merupakan produk dan jasa yang dikelola oleh PT. Bank bjb yaitu:

1. Simpanan

a. Tabungan

1) Simpanan Pelajar (SimPel)

SimPel merupakan produk tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana dengan fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung.

2) bjb SiMuda

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

3) Tabunganku

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

4) Simpeda

Simpeda merupakan Tabungan Bank Pembangunan Daerah seluruh Indonesia dalam mata uang Rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/non perorangan untuk kebutuhan transaksi sehari-hari.

5) 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.

6) Tandamata Gold

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

7) Tandamata *MyFirst*

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

8) Tandamata Purnabakti

Tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah pensiun dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiun dan mendapatkan fasilitas. Tandamata Purnabakti diperuntukkan bagi pensiunan kelolaan PT TASPEN dan PT ASABRI Kartu ATM sesuai kebutuhan nasabah.

9) Tandamata Dollar

Simpanan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan, nonperorangan maupun *joint* account dalam bentuk mata Uang dalam USD dan SGD.

10) Tandamata Bisnis

Tabungan perorangan dengan berbagai fitur dan fasilitas yang ditujukan untuk memudahkan transaksi bisnis serta optimalisasi dana.

11) Dana Pensiun Lembaga Keuangan

DPLK dapat membantu mewujudkan kebutuhan pensiun.

b. Giro

1) Giro Perorangan

Diperuntukkan bagi nasabah perorangan (WNI/WNA) maupun non-perorangan (Badan Usaha/Badan Hukum) dalam bentuk mata uang Rupiah (IDR).

2) Giro Valas

Diperuntukkan bagi nasabah perorangan (WNI/WNA) maupun non-perorangan (Badan Usaha/Badan Hukum) dalam bentuk mata uang Valuta Asing (USD, SGD, CNY, EUR, JPY, dan AUD).

c. Deposito

1) Deposito Berjangka

Simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah dengan bunga menarik dan keuntungan lainnya, untuk memastikan uang nasabah diinvestasikan di tempat yang aman dan terpercaya sekaligus menguntungkan.

2) Deposito Suka-Suka

Simpanan berjangka yang fleksibel diperuntukkan bagi nasabah perorangan dalam mata uang Rupiah yang dapat dicairkan sewaktu-waktu tanpa dikenakan penalti.

2. Pinjaman

a. Bjb *Back to Back Loan*

Kredit yang diberikan oleh bank dengan jaminannya berupa agunan kas, dimana apabila Debitur melakukan wanprestasi maka agunan kas yang

dijaminkan akan dicairkan untuk melunasi seluruh kewajiban Debitur terhadap bank.

b. Bjb Kredit Guna Bhakti

Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk Calon Debitur/Debitur berpenghasilan tetap yang gajinya telah maupun belum disalurkan melalui bank, fasilitas kredit bjb KGB digunakan untuk keperluan konsumtif multiguna.

c. Bjb Kredit Guna Bhakti Ekstra

Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk Calon Debitur/Debitur dengan sumber pengembalian kredit berasal dari tunjangan yang telah maupun belum disalurkan melalui bank yang digunakan untuk keperluan konsumtif multiguna.

d. Bjb Kredit Guna Bhakti Tunjangan Profesi

Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank kepada ASN Guru dengan sumber pengembalian berasal dari Tunjangan Profesi Guru yang telah disalurkan melalui bank.

e. Bjb Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk calon debitur/debitur berpenghasilan tetap yang akan memasuki usia pensiun dengan jangka waktu kredit dapat melintasi usia pensiun.

f. Bjb Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB) Plus

Fasilitas kredit kedua kepada Debitur yang gajinya telah maupun belum disalurkan melalui bank, dimana Debitur yang telah menikmati fasilitas

bjb KPPB sebagai fasilitas kesatu dapat diberikan tambahan bjb KGB, sepanjang jumlah angsuran dari kedua fasilitas tersebut tidak melebihi gaji bersih Debitur.

g. Bjb Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB) Manfaat Ganda

Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk Debitur berpenghasilan tetap dimana sumber pengembaliannya berasal dari Tabungan Hari Tua yang diterima ketika pension.

h. BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk Calon Debitur/Debitur dengan status Pensiun Sendiri atau Pensiun Janda/Duda yang pensiun bulanannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya dimana sumber pengembaliannya berasal dari pensiun bulanan.

3. E-Banking

a. Bjb DIGI

*Mobile Application* Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital pada *smartphone* yang didalamnya terdapat bjb SMS, bjb NET, bjb mobile, dan Produk bank lainnya.

b. Bjb EDC

*Electronic Data Captured* yang berfungsi sebagai sarana penyadia transaksi dan alat pembayaran yang penggunaannya dengan cara memasukkan atau mengesek kartu dan untuk saat ini tersedia dalam platform android.

c. Kartu Debit

Dengan menggunakan kartu debit bjb, nasabah bebas melakukan kegiatan perbankan, baik tunai maupun non-tunai di mesin ATM berlogo ATM Bersama dan Prima/ATM di seluruh wilayah Indonesia.

d. Bjb Digicash

Uang elektronik berbasis server yang memanfaatkan teknologi berbasis *mobile application* yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi.

4. Investasi dan Asuransi

a. Bjb Obligasi Ritel

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

b. Bancassurance

Nasabah bank bjb mendapat kesempatan untuk mengakses produk dan layanan asuransi jiwa dari Allianz Life Indonesia.

c. Reksadana

Wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal, untuk selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio efek oleh Manajer Investasi (UU Pasar Modal No. 8 Tahun 1995).

### 3.2 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian mengembangkan pemahaman yang rinci dan mendalam

terhadap fenomena yang ada, penelitian yang menjelaskan beberapa kejadian empiris.

Dilihat dari sifatnya adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiarto (2017:51) Penelitian Deskriptif ialah penelitian yang bermaksud untuk membuat pecandaraan (Deskripsi) mengenai situasi atau kejadian. Penelitian deskriptif merupakan sebuah penelitian yang memaparkan karakteristik ataupun cirri tertentu dari sebuah kejadian maupun fenomena.

### **3.2.1 Jenis dan Sumber data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan dalam bentuk angka. Dari data yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam proses analisis data.

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2013:255) “Data Primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.” Dalam pengumpulan data ini penulis mengadakan pengamatan dan peninjauan secara langsung di PT Bank bjb Kantor Cabang Tasikmalaya. Data-data yang diperoleh penulis berupa data yang berkaitan dalam Mekanisme Transfer Antar Bank Melalui Jasa Kliring

#### **2. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2013:137) “Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”, Data yang

diperoleh dari catatan dan dokumen perusahaan yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan data**

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

#### **1. Studi Kepustakaan**

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai literature dan sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

Menurut Nazir (2013:93) “Adalah Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literature, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungan dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari literatur yang berhubungan dengan masala yang diteliti”.

#### **2. Studi Lapangan**

Menurut Danang Sunyoto (2013:22) studi lapangan adalah suatu metode yang dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Dalam metode studi lapangan ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara langsung pada objek penelitian, dengan melakukan berbagai kegiatan seperti observasi, dokumentasi, wawancara dan praktek secara langsung.

#### **3. *Participant Observer***

Dalam observasi ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan penulis ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

Menurut Sugiyono (2018) Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation*, Selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur.

#### 4. *In-Depth Interview*

Menurut Sutopo (2006:07) *In depth interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan responden, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relative lama.

### 3.2.3 Teknik Analisa Data

Dalam Proses analisi data ini dibagi menjadi beberapa proses diantaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu dengan mencari, mencatat dan mengumpulkan data secara objektif sesuai dengan data hasil observasi dan wawancara

#### 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2015:249) Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu kalau peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

Untuk memperjelas data yang digunakan peneliti menggunakan wawancara, observasi dan hasil studi dokumentasi yang diperoleh dari karyawan tempat peneliti melakukan kerja lapangan.

### 3. Penyajian Data

Setelah data di reduksi maka selanjutnya adalah menampilkan data. Menurut Sugiyono (2015:249) dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (Sugiyono 2015:249) menyatakan "*The most frequent form 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.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2015:252) bahwa: “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang–remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas,dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori’.