

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

Pendirian BPD Jawa Barat dilatar belakangi 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 hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaandaerah 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 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 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **A. Visi**

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

#### **B. Misi**

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Menjadi patner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.

3. Memberikan layanan terbaiknya kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholder.

### **3.1.3 *Statement Budaya Perusahaan***

Budaya kerja yang di terapkan:

1. Fokus pada nasabah.
2. Proaktif dan Cepat Tanggap dalam Memberikan Layanan Bernilai Tambah.
3. Bekerja Efektif dan bertanggung jawab.
4. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan Kinerja Terbik.
5. Jujur, Disiplin dan Konsisten.
6. Memahami dan Melaksanakan Ketentuan yang Belaku.
7. Menghormati dan Menghargai Serta Terbukan terhadap Perbendaan.
8. Memberi dan Menerima pendapat yang Positif dan Konstruktif.
9. Kreatif dan Inovatif untuk Memberikan Solusi Terbaiknya.
10. Melakukan Perbaikan Berkelanjutan.
11. Berperilaku Positif dan Dapat Dipercaya.
12. Membangun Sinergi untuk Menciptakan Tujuan Perusahaan.

### 3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan



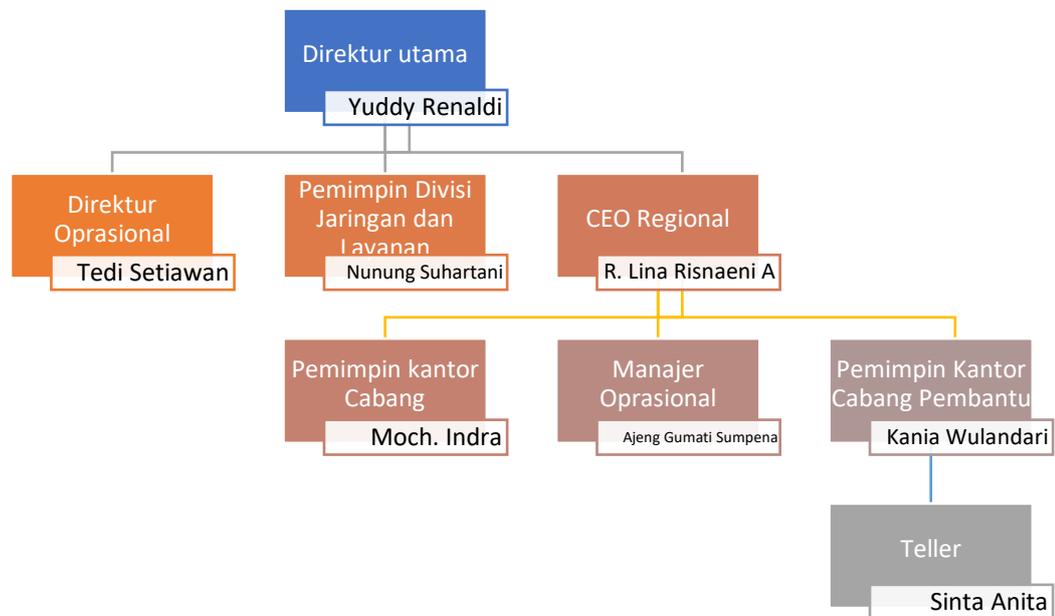
Sumber: [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id), 2022

#### **Gambar 3. 1**

#### **Logo Bank bjb**

Bank bjb adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana Bank bjb akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi Bank bjb untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke. Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder: Sayap yang terbang untuk kemajuan). Bentuk sayap pada logo Bank BJB melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, shareholder dan seluruh masyarakat. Sedangkan, penggunaan huruf pada logotype merupakan pengembangan bentuk dari huruf Alte Haas Grothesk. Kemudian, pemilihan nama Bank BJB hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten yang lebih modern, transenden, inklusif, dan telah dikenal oleh masyarakat luas. Bentuk konfigurasi logo di atas merupakan konfigurasi utama (konfigurasi logo primer).

### 3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber: Data diambil oleh penulis

**Gambar 3. 2**

### Struktur Organisasi Bank BJB KCP Yantap

#### 3.1.6 Job Description Perusahaan

Adapaun deskripsi tugas dari tiap bidang atau divisi di PT. Bank Jabar Banten KCP Yantap sebagai berikut:

1. Pemimpin Cabang Pembantu
  - a. Membangun budaya *cost awareness* dan *cost* efisiensi serta mengelola dan melakukan Pemantauan terhadap seluruh biaya-biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan juga dapat di pertanggung jawabkan.

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

- i. Melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi dan menyetujui sesuai kewenangannya, kegiatan operasional agar kualitas operasional KCP berjalan sesuai standar yang telah ditentukan.
  - j. Melakukan evaluasi terhadap kualitas operasional KCP, dan melakukan pelaporan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja yang ditetapkan.
2. Direktur Operasional
- a. Membantu direktur utama dalam menjalankan tugas.
  - b. Bertanggung jawab dalam seluruh proses operasional.
  - c. Bertanggung jawab atas pengembangan karyawan dan kualitas produk.
  - d. Menyusun strategi agar target perusahaan bisa tercapai.
  - e. Melakukan pengecekan dan pengawasan kebutuhan terkait operasional perusahaan.
  - f. Membuat rencana, mengambil keputusan, dan berkoordinasi dengan bagian keuangan untuk memenuhi kebutuhan operasional perusahaan.
  - g. Melakukan pengawasan dan memastikan setiap karyawan menjalankan tugas dengan baik.
  - h. Membuat laporan kegiatan untuk diserahkan kepada direktur utama.
3. Pimpinan divisi jaringan dan layanan
- a. Penyusunan program dan kegiatan Bidang Informasi dan Komunikasi.
  - b. perumusan kebijakan bidang informasi dan komunikasi public.
  - c. perumusan kebijakan di bidang statistik, persandian, pos dan Infrastruktur telekomunikasi.

- d. pengelolaan data dan informasi publik.
  - e. pengelolaan dan penyediaan konten lintas sektoral.
  - f. pengelolaan media komunikasi publik.
  - g. melakukan diseminasi informasi kebijakan melalui media Pemerintah Daerah dan non pemerintah.
  - h. pelaksanaan pelayanan informasi publik, kehumasan, dan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik.
  - i. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi pengelolaan informasi dan komunikasi publik.
  - j. pelaksanaan pengelolaan media pengaduan publik Pemerintah Daerah.
  - k. pelaksanaan pemberian rekomendasi pendirian menara telekomunikasi.
  - l. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pengendalian menara telekomunikasi.
  - m. pelaksanaan monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas dan fungsi.
  - n. pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan / atasan sesuai tugas dan fungsinya.
4. CEO Regional
- a. Merancang strategi bisnis.
  - b. Mengawasi dan mengevaluasi.
  - c. Sebagai wakil perusahaan.
  - d. Pelantara.

5. Pemimpin Kantor Cabang
  - a. Menyiapkan rencana bisnis untuk cabang.
  - b. Menyusun kebijakan cabang sesuai dengan petunjuk kantor pusat.
  - c. memotivasi bawahan dan rekan kerja.
  - d. Mengambil keputusan bisnis.
6. Manajer Operasional
  - a. Mengawasi kualitas produk dalam sebuah perusahaan.
  - b. Mengkoordinasi dan memantau aktivitas produksi-distribusi unit operasional perusahaan.
  - c. Mengevaluasi laporan operasional dan SOP perusahaan.
7. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu
  - a. Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur Bank BJB sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
  - b. Melakukan survei ke lokasi dan kontak dengan pihak-pihak eksternal dalam rangka memverifikasi data dan/atau informasi terkait dengan hasil analisis kredit.
  - c. Melakukan koordinasi dengan Kantor Cabang dalam rangka Pemantauan terhadap *service standard* yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
  - d. Melakukan koordinasi dalam memonitor seluruh keluhan/*complaint* nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap

memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.

- e. Menyusun rencana bisnis untuk KCP dan memonitor pencapaiannya.
- f. Membuat, mengusulkan program kerja dan anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik internal maupun eksternal. Melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi dan menyetujui sesuai kewenangannya, kegiatan operasional agar kualitas operasional KCP berjalan sesuai standar yang telah ditentukan.
- g. Melakukan evaluasi terhadap kualitas operasional KCP, dan melakukan pelaporan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja yang ditetapkan.
- h. Pemeriksaan dan pengkajian ulang hasil analisis kredit atas permohonan fasilitas kredit.
- i. Melakukan pembahasan permohonan fasilitas kredit melalui rapat komite kredit.
- j. Memonitor pelaksanaan tugas pengusul rapat komite kredit.
- k. Memberikan keputusan kredit sesuai dengan kewenangan.
- l. Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan perbaikan tindak lanjut Audit sesuai dengan kewenangannya, dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit.
- m. Bertanggung jawab atas terlaksananya *Service Level Agreement* (SLA) yang disepakati guna mencapai target Bisnis yang telah ditentukan
- n. Memeriksa laporan pengaduan nasabah.
- o. Menyediakan data/dokumen terkait dengan pemeriksaan intern/ekstern.

- p. Menindak lanjuti hasil pemeriksaan intern maupun ekstern.
- q. Membimbing bawahan dalam memahami produk dan layanan Bank sehingga terjadi peningkatan pemahaman bawahan terhadap produk yang berjalan maupun produk baru.
- r. Koordinasi dengan Kantor Cabang untuk memenuhi kebutuhan staf di KCP yang menjadi tanggung jawabnya sehingga seluruh posisi kosong dapat terisi
- s. Melakukan perencanaan terhadap pengembangan bawahan meliputi *career planning, training* dan pengembangan lainnya sehingga bawahan mendapatkan kesempatan untuk berkembang sesuai dengan *strength* yang dimiliki.
- t. Membimbing/mengatur bawahan dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan pengarahan/*coaching* dan *counseling* sesuai kebutuhan sehingga tugas yang diberikan kepada bawahan dapat dijalankan dengan baik.
- u. Mengelola penerapan manajemen risiko di KCP.
- v. Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap Peraturan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan, serta peraturan intern lainnya yang berlaku.
- w. Mensosialisasikan ketentuan-ketentuan internal Bank dan ketentuan lain yang berkaitan dengan ruang lingkup tugas di KCP.
- x. Melakukan koordinasi dalam penyediaan data/dokumen terkait dengan pemeriksaan internal & eksternal sesuai dengan ketentuan yang berlaku

dan batas kewenangan yang diberikan oleh Direksi.

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

#### 8. *Teller*

- a. Mencatat transaksi, yang melibatkan pencatatan cek dan menyiapkan laporan transaksi.
- b. Menghitung dan mengemas mata uang.
- c. Rekonsiliasi laci kas.
- d. Membuka rekening baru dan membantu pengajuan pinjaman.
- e. Penukaran mata uang asing.
- f. Mempromosikan produk dan layanan Bank.
- g. Menjaga kerahasiaan informasi pribadi pelanggan.
- h. Berkomunikasi dengan anggota tim Bank lainnya.

### **3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Perusahaan**

#### Kepemilikan Anak Perusahaan & Perusahaan Pemegang Saham

1. Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Pemerintah Kota dan Kabupaten se-Jawa Barat.
3. Pemerintah Daerah Provinsi Banten.
4. Pemerintah Kota dan Kabupaten se-Banten.

#### Anak Perusahaan

1. Bank BJB Syariah.
2. PT BPR Karya Utama Jabar.

### 3. PT BPR Intan Jabar.

## 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif.

### 3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis penelitian yang digunakan penulis saat melakukan penelitian yaitu menggunakan data kualitatif, menurut Andi Pranowo (2020:21) kualitatif tidak hanya lazim dimaknai sebagai jenis data, tetapi juga berhubungan dengan analisis data dan interpretasi atas objek kajian. Secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Sebagai perbandingan, pada penelitian kualitatif. Sumber data yaitu data Primer yaitu data hasil langsung wawancara kepada nara sumber, hasil *survei* yang ada di salah satu Bank yang ada di Kabupaten.Garut

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian peranan *fortliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah (study case) adalah sebagai berikut:

#### 1. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan merupakan teknik mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis pada suatu perusahaan. Dalam studi lapangan ini penulis secara langsung ikut

bekerja dan mengikuti kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data berdasarkan studi lapangan:

a. Observasi Langsung

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

b. Wawancara Mendalam

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

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

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

2. Studi Kepustakaan

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

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisa yang digunakan oleh penulis dalam penelitian kualitatif. Maksud data kualitatif ialah mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan peran *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BJB KCP Yantap kab. Garut, data kualitatif ini memiliki tiga tahapan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Astuti et al., 2019). Berikut penjelasan teknik analisa data yang dilakukan oleh penulis:

#### 1. Pengumpulan Data

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

#### 2. Reduksi data

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

#### 3. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

Dalam hal ini miles dan huberman menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative trsearch data in the past has ben narrative text*” yang paling sering di gunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan *teks* yang bersifat naratif dengan mendisplaykan data. Maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang dipahami tersebut.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

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