

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah dan Profile Bank Bjb Syariah**

Pendirian Bank BJB Syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Pada tanggal 20 Mei 2000, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu.

Setelah 10 (sepuluh) tahun operasional Divisi/Usaha syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan share Perbankan syariah maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Diputuskan untuk menjadikan Divisi Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Sebagai tindak lanjut keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, maka pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan bank bjb syariah berdasarkan Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian

Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU, 04317. AH. 01.01 Tahun 2010 tanggal 26 Januari 2010,

Pada saat pendirian bank bjb syariah memiliki modal disetor sebesar Rp.500.000.000.000 (lima ratus milyar rupiah), kepemilikan saham bank bjb syariah dimiliki oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk dan PT Global Banten Development, dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk sebesar Rp.495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp.5.000.000.000 (lima milyar rupiah).

Pada tanggal 6 Mei 2010 bank bjb syariah memulai usahanya, setelah diperoleh Surat Ijin Usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629/DPbS tertanggal 30 April 2010, dengan terlebih dahulu dilaksanakan cut off dari Divisi Unit Usaha Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Yang menjadi cikal bakal bank bjb syariah. Kemudian, pada tanggal 21 juni 2011, berdasarkan akta No 10 tentang penambahan modal disetor yang dibuat oleh Notaris Popy Kuntari Sutresna dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH.01.10-23713 Tahun 2011 tanggal 25 Juli 2011, PT Banten Global Development menambahkan modal disetor sebesar Rp. 7.000.000.000 (tujuh milyar rupiah), sehingga saham total seluruhnya menjadi Rp. 507.000.000.000 (lima ratus tujuh milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, sebesar Rp.495.000.000.000 (empat ratus Sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp. 12.000.000.000 (dua belas milyar rupiah).

Pada tanggal 31 Juli 2012, berdasarkan akta nomor 27 perihal Pelaksanaan Putusan RUPS Lainnya Tahun 2012, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk dan PT Banten Global Development menambahkan modal disetor sehingga total modal PT Bank Jabar Banten Syariah menjadi sebesar Rp 609.000.000.000,- (enam ratus sembilan milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk sebesar Rp 595.000.000.000,- (lima ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp 14.000.000.000,- (empat belas milyar rupiah) Akta Pendirian PT Bank Jabar Banten Syariah terakhir diubah dengan Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Lainnya nomor 03 tanggal 19 Februari 2014 yang dibuat dihadapan Notaris Maryanti Tirtowijoyo, S.H., M.kn, dan disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH-04317.AH.01.10-10438

Hingga saat ini Bank Syariah berkedudukan dan kantor berkantor pusat di Kota Bandung Jalan Braga No 135, dan telah memiliki 8 (delapan) kantor cabang kantor cabang pembantu 55 (lima puluh lima) jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM Bersama

### 3.1.2 Visi dan Misi Bank Bjb Syariah

#### 1) Visi

Menjadi Bank Syariah Digital Pilihan Utama Masyarakat

## 2) Misi

- a) Meningkatkan akses keuangan syariah yang Amanah berbasis layanan digital
- b) Bersama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama keuangan haji
- c) Memberikan nilai tambah yang optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM)
- d) Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif

### 3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Nilai budaya perusahaan yang diterapkan Bank BJB Syariah yaitu IKHLAS:

#### 1) Integritas

Berfikir berkata, dan bertindak terpuji Jujur disiplin dan konsisten.

#### 2) Kompeten

- a. Berkomitmen dan bertanggung jawab,
- b. Kerja cerdas, tuntas dan tulus,
- c. Belajar dan bertumbuh.

#### 3) Harmoni

Saling menghargai, bersinergi dan peduli pada lingkungan.

#### 4) Layanan

Ramah dan empati

#### 5) Solusi

- a. Bedampak positif dengan hasil terbaik

- b. Berorientasi pada nilai tambah

#### 3.1.4 Logo Dan Makna

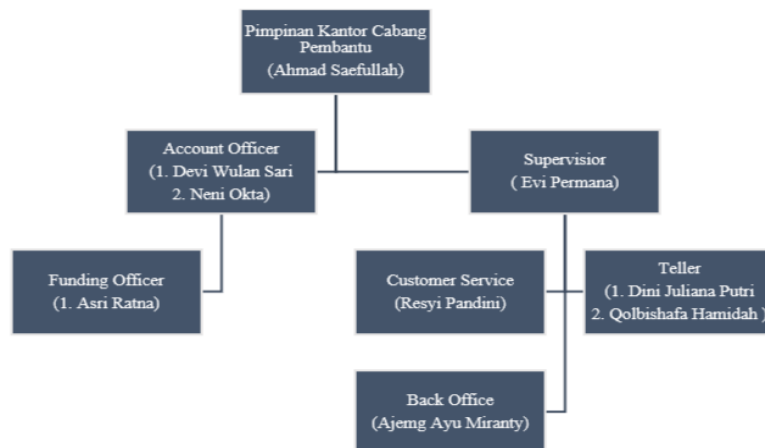


**Gambar 3.1 Logo Bank Bjb Syariah**

Sumber: <https://www.kibrispdr.org/logo-bank-bjb-syariah-png.html>, 2023

Berdasarkan guidance identity, visualisasi dari call name dan logo Bank BJB Syariah dengan bentuk tiga sayapnya menggambarkan interaksi antara bank dengan nasabah, pemegang saham dan masyarakat melalui pemberian pelayanan yang terbaik, keberpihakan kepada perekonomian yang berbasis kerakyatan serta mampu menjangkau masyarakat sampai pelosok.

### 3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank Bjb Syariah Kcp. Singaparna**

Sumber: *bank bjb syariah kcp. Singaparna, 2023*

### 3.1.6 Job Description

#### 1. Pimpinan Cabang

Beberapa wewenang atau tugas yang dilakukan oleh pemimpin cabang

- 1) Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan Operasional Manager bank harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan di kantor caban Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perbankan bisa berjalan dengan maksimal dan tidak ada kegiatan operasional yang sia-sia.
- 2) Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan pemasaran perbankan sangat penting dilakukan hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank pemimpin bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan Kegiatan pemasaran tersebut

bisa menggunakan dana yang seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bisa berjalan dengan baik.

- 3) Memonitor kegiatan operasional perusahaan monitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan Menyusun Rencana Bisnis Bank. Setelah penyusunan tersebut maka manajer bank bisa menjalankan Rencana Bisnis Bank yang sesuai Bersama dengan staf-stafnya di kantor cabang Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun pemimpin bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh staffnya ataukah tidak.
- 4) Memantau prosedur operasional manajemen resiko sebagai seorang manajer cabang tugasnya bukan hanya mengawasi kegiatan operasional perbankan, namun manager juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen resiko.
- 5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan apakah itu pelayanan atau produk-produk perbankan yang dimiliki Pengembangan kegiatan dalam hal pelayanan bisa dilakukan manajer cabang dengan mengadakan training secara rutin.
- 6) Observasi atas kinerja karyawan pimpinan cabang bank bisa melakukan observasi langsung terhadap kinerja bawahannya Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana karyawan melakukan pekerjaan yang ditugaskan oleh manager.

- 7) Memberikan solusi terhadap semua masalah pimpinan cabang bukan hanya memerintah bawahannya saja, namun manager cabang juga wajib memberikan solusi terhadap semua masalah yang dihadapi karyawannya, baik masalah dengan nasabah maupun masalah dengan sesama karyawan
- 8) Memberi penilaian terhadap kinerja karyawan, pimpinan cabang berhak untuk memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawannya.
- 9) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran atau RKA dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- 10) Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang ditetapkan.
- 11) Memfungsikan semua unit kerja dibawahnya dan pekerja binaannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
- 12) Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.

## 2. Supervisor Operasional



- 1) Membantu pimpinan cabang dalam mempersiapkan RKA dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- 2) Mendukung pimpinan cabang dalam membina dan mengkoordinasi unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan, terutama terkait dengan bidang operasional dan pelayanan.
- 3) Memfungsikan bawahannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan Pimpinan Cabang guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
- 4) Mengkoordinasi dan mengawasi semua bawahannya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran rencana kerja yang telah ditetapkan.
- 5) Memastikan bahwa pengelolaan kas kantor cabang dan surat-surat berharga telah benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjaga asset bank.
- 6) Memastikan bahwa pelayanan kas, pelayanan dana jasa, dan pelayanan pinjaman serta kegiatan *back office* telah sesuai ketentuan guna menghindari resiko yang mungkin akan timbul.
- 7) Memastikan bahwa semua keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan sudah ditindak lanjuti dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mewujudkan kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan bank.

- 8) Melayani seluruh kebutuhan unit kerja dibawah kantor cabang atau unit kerja lainnya dengan cara yang sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mencapai kepuasan nasabah dengan menjaga kepentingan bank.

Wewenang:

- 1) Mengelola kas Kantor Cabang dan surat-surat berharga
  - 2) Menyetujui pengeluaran biaya eksploitasi sesuai dengan kewenangannya
  - 3) Menyetujui pembayaran transaksi tunai serta mengesahkan transaksi pembukuan sesuai dengan kewenangannya.
  - 4) Mengelola *test key*.
  - 5) Memegang salah satu kunci kluis dan brankas
  - 6) Memberi izin transaksi dan koneksi.
  - 7) Menandatangani semua nota hubungan Bank unit, dokumen dan laporan
3. Bank Office dan Analisis Emas
- 1) Mengelola urusan utang piutang.
  - 2) Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang yang tidak terlalu baku untuk kemudian diganti dengan yang baru.
  - 3) Memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggara pemesanan barang terhadap supplier.
  - 4) Memiliki tanggung jawab untuk pelaksanaan pengecekan stock barang yang sudah hampir habis.

#### 4. APBL (Administrasi Pembiayaan Bisnis Legal)

- 1) Melakukan koordinasi setiap pelaksanaan tugas-tugas marketing dan pembiayaan dari unit/bagian yang berada di bawah supervisinya hingga dapat memberikan pelayanan kebutuhan perbankan bagi nasabah secara efisien dan efektif yang dapat memuaskan dan menguntungkan baik bagi nasabah dan bank syariah.

### **3.2 Metode Penelitian**

#### 3.2.1 Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini yaitu deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantitatif yang lain. Peneliti menggunakan pendekatan naturalistic untuk memahami fenomena tertentu, melalui pengumpulan data, Analisa, kemudian diinterpretasikan (Anggito, A., & Setiawan, J., 2018: 9). Hal ini digunakan agar peneliti dapat meneliti konsep dan data yang diperoleh akan lebih lengkap, mendalam dan dapat lebih dipercaya sehingga rumusan masalah akan dapat terjawab dan tujuan penelitian tercapai secara efektif.

Jenis penelitian dalam tugas akhir ini meliputi kombinasi antara penelitian Pustaka dan penelitian lapangan, dengan metode kualitatif yang dilakukan secara deskriptif analisis, karena penelitian ini memberikan gambaran tentang hasil penelitian dengan mendeskripsikan data-data actual yang dapat diperoleh selama di lapangan.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu factor yang paling dalam menentukan keberhasilan dalam suatu peneliyian. Untuk itu, salam pengimpulan data penealiti melaksanakan dengan menggunakan data Pustaka dan data lapanagan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi Pustaka, dan wawancara.

#### A. Studi Pustaka

Kajian pustaka ini penting karena akan memberikan jaminan bahwa penelusuran jawaban terhadap masalah penelitian yang diajukan telah melalui alur logika yang koheren. Dengan cara ini dapat dihindari adanya pekerjaan yang sia-sia dari peneliti, karena harus mereka-reka jawaban dengan cara mencoba sambil jalan. Dokumen yang berkaitan dengan ini antra lain; buku-buku, perundang-undangan, jurnal, al-quran, dan bahan tertulis lainnya.

#### B. Observasi

Observasi merupakan teknik yang mendasar dalam penelitian non tes. Hal ini dilakukan dengan pengamatan yang jelas, rinci, lengkap, dan sadar tentang prilaku individu sebenarnya di dalam keadaan tertentu. Pentingnya observasi adalah menemukan faktor-faktor awal mula prilaku dan kemampuan unrtk melukiskan akuarat reaksi indivisu yang diamati dalam kondisi tertentu. Obaservasi dalam penelitian kualitatif dilakukan terhadap situasi sebenarnya yang wajar, tanpa dipersiapkan, dirubah atau bukan diadakan khusus untuk keperluan penelitian.

#### C. Wawancara

Flanagan dan Flanagan menyatakan bahwa wawancara adalah proses komunikasi yang dilakukan oleh *interviewer* dengan *interviewee*. *Interviewer* menggunakan keahliannya dalam berbicara secara aktif saat proses komunikasi tersebut. Tujuan *interviewer* dalam mengungkapkan pendapatnya. Kedua, untuk mengarah percakapan antara *interviewer* dengan *interviewee* dalam bentuk tanya jawab, namun dalam pengarah *interviewee* tetap di beriakan kebebasan untuk mengungkapkan pendapatnya dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan oleh *interviewer*. (fadhallah, 2021: 2)

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik Analisa data merupakan metode atau cara dalam memproses atau mengelola data menjadi informasi ke dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar menjadikan informasi yang tepat dan valid sehingga dapat di pahami oleh orang lain.

Berikut ini tahapan nalisis data kualitataif setelah tahapan pengumpulan data (Sarosa, 2021: 4):

- a. Memadatkan data, yaitu proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, meringkas, dan mensformasikan data mentah. Atau disebut pula mereduksi data.
- b. Menampilkan data yang sudah didapatkan tadi ke dalam suatu bentuk untuk membantu penarikan kesimpulan.

- c. Menarik verifikasi kesimpulan, yaitu proses untuk menyimpulkan hasil penelitian sekaligus memverifikasi bahwa kesimpulan tersebut didukung oleh data yang telah dikumpulkan dan di analisis.