

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah

Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah pertama kali didirikan di Semarang berdasarkan Surat Persetujuan Menteri Pemerintah Umum & Otonomi Daerah No. DU 57/1/35 tanggal 13 Maret 1963 dan ijin usaha dari Menteri Urusan Bank Sentral No. 4/Kep/MUBS/63 tanggal 14 Maret 1963 sebagai landasan operasional Jawa Tengah. Operasional pertama dimulai pada tanggal 6 April 1963 dengan menempati Gedung Bapindo, Jl. Pahlawan No. 3 Semarang sebagai Kantor Pusat.

Tujuan pendirian bank adalah untuk mengelola keuangan daerah yaitu sebagai pemegang Kas Daerah dan membantu meningkatkan ekonomi daerah dengan memberikan kredit kepada pengusaha kecil. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah merupakan Bank milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah bersama-sama dengan Pemerintah Kota/Kabupaten Se-Jawa Tengah. Bank yang sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten / Kota se Jawa Tengah ini sempat mengalami beberapa kali perubahan bentuk badan usaha. Pada tahun 1969 melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 3 Tahun 1969, menetapkan Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Kemudian melalui Peraturan Daerah

Provinsi Jawa Tengah No. 1 Tahun 1993, status badan usaha Bank berubah menjadi Perusahaan Daerah (Perusda).

Sampai akhirnya pada tahun 1999, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 6 tahun 1998 dan akte pendirian No. 1 tanggal 1 Mei 1999 dan disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C2.8223.HT.01.01 tahun 1999 tanggal 15 Mei 1999, Bank kemudian berubah menjadi Perseroan Terbatas. Pada tanggal 7 Mei 1999, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah mengikuti Program Rekapitalisasi Perbankan. Pada tanggal 7 Mei 2005, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah menyelesaikan program rekapitalisasi, disertai pembelian kembali kepemilikan saham yang dimiliki Pemerintah Pusat oleh Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten / Kota se Jawa Tengah.

Seiring perkembangan perusahaan dan untuk lebih menampilkan citra positif perusahaan terutama setelah lepas dari program rekapitalisasi, maka manajemen mengubah logo dan call name perusahaan yang merepresentasikan wajah baru Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah. Berdasarkan Akta Perubahan Anggaran Dasar No.68 tanggal 7 Mei 2005 Notaris Prof. DR. Liliana Tedjosaputro dan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. C.17331 HT.01.04.TH.2005 tanggal 22 Juni 2005, maka nama sebutan (*call name*) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah berubah dari sebelumnya Bank BPD Jateng menjadi Bank Jateng.

3.1.2. Logo dan Makna PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah



Sumber: <https://www.bankjateng.co.id/>

**Gambar 3.1. Logo PT Bank Pembangunan Daerah
Jawa Tengah**

Logo adalah gambar, grafis, simbol, tanda atau sketsa yang memiliki arti tertentu. Logo tidak semata-mata hanya sebuah gambar tetapi memiliki makna untuk perusahaan. Logo harus bisa menyampaikan identitas perusahaan. Pemilihan bentuk, warna, dan peletakan sebuah dari sebuah logo memiliki artis dan prinsipnya masing-masing. Oleh karena itu, sebuah logo akan semakin erat dengan makna, filosofis, ideologis dan historis.

Identitas Bank Jateng di lambangkan dengan bentuk **SINAR MATAHARI**, yang merupakan sumber kehidupan dan cahaya penuntun bagi Bank Jateng dalam menjalankan roda bisnisnya dan menunjukkan kemajuan dalam setiap pola pikir dan pembaharuan bagi lingkungan dalam mencapai prestasi dan melambangkan kesehatan serta kesejahteraan bank, termasuk semua pihak yang terkait didalamnya (karyawan,*stakeholder*, konsumen). Pancarannya merupakan sumber energi yang tidak terbatas, begitu luas hingga menjangkau pelosok

daerah. Kehadirannya setiap hari menunjukkan komitmen, integritas, kekuatan dan kebanggaan yang abadi. Huruf yang digunakan adalah jenis sans-serif modifikasi. Jenis huruf ini menunjukkan fleksibilitas, modernitas, tanpa meninggalkan nilai-nilai warisan.

Berikut adalah arti dan filosofi warna-warna yang digunakan dari logo Bank Jateng sebagai berikut:

1. Kuning artinya warna yang melambangkan kehangatan, kecerdasan dan perkembangan yang pesat Bank Jateng, serta menyatukan unsur-unsur yang ada didalamnya.
2. Biru adalah warna langit dan laut dan diasosiasikan kedalamannya, stabilitas dan fleksibilitas bagi Bank Jateng dalam menjalankan bisnisnya. Selain itu, biru menyimbolkan nilai kesetiaan, kebijaksanaan dan kepercayaan diri.
3. Merah merupakan warna yang memperkuat kehangatan fleksibilitas, serta menjadi landasan bagi Bank Jateng untuk perkembangan di masa yang akan datang.

3.1.3. Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah

1. Visi

Bank Terpercaya, menjadi kebanggaan masyarakat, mampu menunjang pembangunan daerah

2. Misi

- a) Memberikan layanan prima didukung oleh kehandalan SDM dengan teknologi modern, serta jaringan yang luas.
- b) Membangun budaya Bank dan mempertahankan Bank sehat.
- c) Mendukung pertumbuhan ekonomi regional dengan mengutamakan kegiatan retail *banking*.
- d) Meningkatkan kontribusi dan komitmen pemilik guna memperkokoh bank.

3.1.4. Statement Budaya PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah

Nilai-Nilai Bank Jateng:

1. Profesional

Bekerja dengan tanggung jawab dan komitmen memberikan hasil yang terbaik.

2. Integritas

Sikap berani menyatakan kebenaran, bertindak jujur, bermoral tinggi, serta konsisten sesuai standar etika.

3. Inovasi

Memiliki gagasan, ide-ide kreatif, *smart* serta melakukan perubahan yang terus-menerus untuk pengembangan perusahaan.

4. Kepemimpinan

Memotivasi dan mempengaruhi orang lain untuk bekerja mencapai tujuan bersama dan berperilaku sebagai teladan.

Meaning Statement:

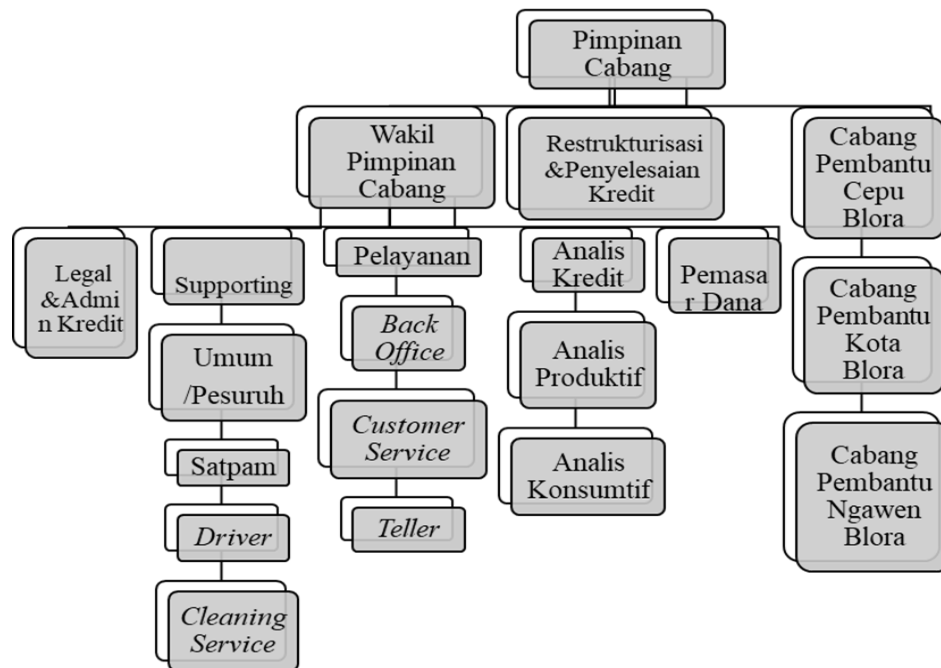
“Bangga Berperan Membangun Jawa Tengah”

Artinya

“Memiliki rasa syukur dan bangga sebagai karyawan Bank Jateng karena berperan meningkatkan kualitas hidup masyarakat Jawa Tengah”.

3.1.5. Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Cabang Blora

Struktur organisasi adalah susunan atau tingkatan yang berisi pembagian peran dan tugas tiap individu dalam suatu perusahaan berdasarkan jabatannya. Adapun struktur organisasi PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Cabang Blora tempat penulis melaksanakan magang secara keseluruhan dapat dilihat sebagai berikut :



Sumber: Bank Jateng Cabang Blora

Gambar 3.2. Struktur Organisasi PT Bank Jateng Cabang Blora

3.1.6. Job Description PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah

Cabang Blora

Dari struktur organisasi diatas dapat dipaparkan gambaran umum mengenai job description masing-masing bagian sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang

Adapun tugas seorang pimpinan cabang yaitu:

- a. Memimpin kegiatan operasional agar terarah dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- b. Mendorong kinerja karyawan agar lebih maksimal dan dapat menyelesaikan tugasnya masing-masing.

c. Bertanggungjawab atas kesejahteraan karyawan.

2. Wakil Pimpinan Cabang

Adapun tugas seorang wakil pimpinan cabang yaitu Membantu pimpinan cabang dalam pengolahan kegiatan usaha bank mengenai tugas-tugas yang dilaksanakan oleh unit kerja.

3. Restrukturisasi Penyelesaian Kredit

Tugasnya sebagai berikut:

- a. Memberikan keringanan kepada debitur dalam melunasi kewajibannya.
- b. Memberikan fasilitas dan memperpanjang masa kredit kepada debitur.
- c. Memberikan penurunan suku bunga kredit kepada debitur.

4. Legal dan Admin Kredit

Tugasnya yaitu:

- a. Membuat laporan realisasi kredit
- b. Melakukan proses pencairan kredit dengan melalui akad penandatanganan perjanjian kredit dan berkas perkreditan lainnya.
- c. Membuat MOU dengan notaris.
- d. Membuat tanda terima jaminan, surat pelunasan dan roya.

5. *Supporting*

Tugasnya sebagai berikut:

- a. Mengecek dan memesan persediaan kebutuhan kantor.
- b. Memperbaharui dan memelihara kebijakan dan prosedur kantor.

- c. Menjadi narahubung antara klien internal dan eksternal
- d. Menulis dan mendistribusikan e-mail, memo korespondensi, surat, faksimile dan formulir.
- e. Menyerahkan dan merekonsiliasi laporan pengeluaran.

6. *Back Office*

Adapun tugas *back office* sebagai berikut:

- a. Melakukan pengecekan transaksi yang telah dilakukan oleh teller sudah benar dan sesuai.
- b. Membuat pembukuan transaksi perusahaan baik harian maupun tahunan.

7. *Customer Service*

Tugas *customer service* sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi secara lengkap mengenai produk bank yang ditanyakan nasabah.
- b. Menawarkan kredit atau produk-produk bank yang lainnya.
- c. Mencari dana masuk.
- d. Melakukan penanganan berbagai keluhan nasabah
- e. Membina hubungan yang baik terhadap nasabah.

8. *Teller*

Tugas *teller* sebagai berikut:

- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang nasabah.
- b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung menggunakan komputer, kalkulator atau mesin hitung.

- c. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit.
- d. Memverifikasi jumlah dan memeriksa keakuratan slip setoran.

9. Analis Kredit

Tugas analis kredit sebagai berikut:

- a. Melakukan perhitungan dan menganalisis resiko yang berpotensi muncul saat piutang.
- b. Berkonsultasi kepada calon debitur.
- c. Menganalisis pengajuan kredit.
- d. Membandingkan catatan keuangan.

Jenis analis kredit ada 2, yaitu analis produktif dan analis konsumtif.

10. Pemasaran Dana

Tugas pemasaran dana sebagai berikut:

- a. Memasarkan produk Bank kepada nasabah.
- b. Melakukan penjualan produk dana dan jasa sesuai dengan target yang ditetapkan.
- c. Melakukan cross selling untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya

11. Umum/Pesuruh

Tugasnya yaitu melakukan pengiriman seerti surat-sirat, dokumen atau inventaris Bank lainnya ke tujuan.

12. Satpam/Keamanan

Tugasnya yaitu:

- a. Bertanggungjawab atas keamanan yang ada di Bank.

- b. Memeriksa setiap pengunjung/nasabah yang ada di Bank.
- c. Membantu dan mengarahkan nasabah yang ingin melakukan transaksi yang berhubungan dengan Bank.

13. Sopir/Driver

Tugasnya adalah mengantar karyawan Bank menggunakan kendaraan mobil dan bertanggungjawab atas perawatan inventaris kendaraan.

14. Cleaning Service

Tugasnya yaitu membersihkan seluruh lingkungan yang berada di area Bank dan menjaga fasilitas atau peralatan kerja.

3.1.7. Jaringan Kegiatan dan Kinerja Usaha

Jaringan kegiatan dan kinerja usaha yang ada di Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah terdiri dari pinjaman dan simpanan, yaitu:

1. Produk Pinjaman:

a. Personal Loan

Bank Jateng meluncurkan sebuah produk pinjaman Personal Loan yang ditujukan kepada warga negara Indonesia (WNI). Kredit ini dapat diambil oleh debitur yang mempunyai penghasilan tetap maupun tidak tetap. Bank Jateng mengklaim bahwa proses pengajuan kredit ini sangat mudah dan cepat.

b. Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)

Kredit kepemilikan rumah (KPR) adalah kredit untuk membeli tanah/kavling yang siap bangun, pemilikan, pembangunan dan

perbaikan rumah. Saat ini hunian menjadi investasi di masa depan. Dengan KPR Bank Jateng pembelian properti seperti rumah dan kavling siap bangun dalam kondisi baru maupun second dapat terwujud.

c. KPR Sejahtera Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah

Bank Jateng mengeluarkan produk pinjaman KPR Sejahtera Bagi Masyarakat yang berpenghasilan rendah dengan pembiayaan yang dikembangkan oleh Pusat Pengelolaan Dana Pembiayaan Perumahan (PPDPP) dan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) yang menjadikan angsuran lebih ramah.

d. Kredit Kendaraan Bermotor (KKB)

Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) adalah produk pinjaman Bank Jateng yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian kendaraan roda 2 atau roda 4 baik baru maupun bekas.

e. Kredit Usaha Produktif (KUP)

Kredit Usaha Produktif adalah kredit untuk mengembangkan usaha produktif bagi perorangan/ badan usaha baik untuk penggunaan modal kerja dan/atau investasi.

f. Kredit Mitra Jateng 25

Kredit Mitra Jateng 25 adalah kredit untuk pelaku usaha mikro dengan maksimal plafond Rp25.000.000.

g. Kredit Mitra Jateng

Kredit Mitra Jateng adalah kredit untuk pelaku usaha mikro dan kecil dengan plafond dari Rp.25 Juta s/d Rp.500 Juta.

h. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit modal kerja / investasi untuk pelaku usaha mikro dan kecil dengan plafond maksimal Rp.500 Juta.

i. Kredit Sindikasi

Kredit Sindikasi adalah pemberian kredit antara Bank Jateng dengan Lembaga Keuangan lain untuk membiayai suatu proyek atau usaha debitur secara bersama-sama.

j. Kredit Proyek

Kredit Proyek adalah kredit modal kerja yang diberikan kepada penerima pekerjaan yang bergerak dibidang pembangunan fisik maupun penyediaan barang dan jasa.

k. Kredit Pemda

Kredit Pemda adalah kredit yang diberikan kepada Pemerintah Daerah baik Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, maupun Pemerintah Kota.

l. Kredit APEX BPR

Kredit APEX BPR adalah dana pinjaman likuiditas yaitu bantuan likuiditas jangka pendek yang diberikan oleh Lembaga Apex (Bank Jateng) kepada Anggota Apex (BPR).

m. Kredit Lapak

Kredit Lapak merupakan kredit yang diperuntukkan untuk pedagang pasar tradisional dengan maksimal plafond Rp25.000.000.

2. Produk Simpanan:

a. Tabungan Simpeda

Tabungan Simpeda adalah tabungan yang juga dalam hal penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu.

b. Tabungan Simpeda ABP

Tabungan Simpeda ABP Merupakan tabungan Simpeda yang diperuntukkan bagi Badan Usaha/ *Corporate* perbankan, yang terdiri dari Bank Umum, Bank BPR, UUS, BPR Syariah, Bank Syariah dan Badan Usaha/ *Corporate* yang disetarakan dengan perbankan.

c. Tabungan Bima

Tabungan Bima merupakan produk penghimpunan dana berupa tabungan yang dapat dilakukan sewaktu-waktu bagi masyarakat.

d. Tabungan Bima ABP

Tabungan Bima ABP adalah tabungan Bima yang diperuntukkan bagi Badan Usaha/ *Corporate* perbankan, yang terdiri dari Bank Umum, Bank BPR, UUS, BPR Syariah, Bank Syariah dan Badan Usaha/ *Corporate* yang disetarakan dengan perbankan.

e. Tabungan Bima Platinum

Tabungan Bima Platinum merupakan tabungan Bima yang diperuntukkan bagi masyarakat pada segmen khusus.

f. Deposito

Deposito merupakan simpanan Nasabah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara Nasabah dengan Bank.

g. Giro

Giro adalah fasilitas Rekening Giro yang diperuntukkan bagi Badan Usaha, Koperasi, atau Yayasan dan lain-lain yang dipersamakan.

3.2. Bima *Mobile*

3.2.1. Fitur-Fitur Pada Bima *Mobile*

Adapun fitur-fitur yang terdapat pada Bima *Mobile* sebagai berikut:

1. Infoku:

- a. Rekeningku adalah menu layanan yang memberikan informasi mengenai sisa saldo pada rekening tabungan dan histori transaksi yang dilakukan oleh nasabah Bank Jateng untuk 10 transaksi terakhir dan mutasi rekening berdasarkan tanggal.
- b. Kupon undian adalah menu layanan yang menyediakan hadiah *grand prize* apabila nasabah Bank Jateng memiliki saldo

minimal Rp. 1.000.000 bisa mendapatkan kupon undian tersebut dan apabila beruntung bisa mendapatkan *grand prize* menarik, contohnya mobil pajero, mobil Xpander, motor Nmax dan emas murni.

- c. Mutasi rekening adalah histori untuk melihat 10 transaksi terakhir yang telah dilakukan oleh nasabah Bank Jateng berdasarkan tanggal.
2. Transfer adalah menu layanan yang memfasilitasi pengiriman uang yang ditujukan rekening sendiri, sesama rekening Bank Jateng dan rekening Bank lain melalui jaringan Bersama dan Prima, serta penarikan tunai tanpa kartu. Adapun menu transfer pada Bank Jateng sebagai berikut:
 - a. Ke rekening sendiri.
 - b. Ke sesama Bank Jateng.
 - c. Ke Bank lain.
 - d. *Cardless*.
 - e. Jadwal transaksi.
 - f. Daftar tujuan rekening.
 3. Beli Bayar adalah menu layanan yang memfasilitasi nasabah untuk melakukan pembayaran dan pembelian melalui layanan *Mobile Banking*. Adapun menu Beli Bayar pada Bank Jateng sebagai berikut:
 - a. Pulsa (XL, Three, Telkomsel, Indosat).

- b. PLN.
 - c. Saveduit.
 - d. Objek wisata.
 - e. Pendidikan.
 - f. PDAM.
 - g. Rumah sakit.
 - h. PBB.
 - i. Pajak/retribusi.
 - j. Bima virtual.
 - k. PLN postpaid.
 - l. PLN NonTagLis.
 - m. BPJS kesehatan.
 - n. Multi payment.
 - o. Daftar tujuan.
4. Pinjaman, di fitur pinjaman Bima Mobile ada Ready cash.
5. *Cardless* adalah layanan penarikan tunai melalui mesin ATM dengan menggunakan kode yang dihasilkan melalui SMS OTP tanpa menggunakan kartu ATM. Menu *cardless* sebagai berikut:
- a. Setor tunai tanpa kartu.
 - b. Tarik tunai tanpa kartu.
6. Mutasi rekening adalah menu layanan *Mobile Banking* yang memberikan informasi mengenai semua catatan/riwayat transaksi

yang terjadi dalam rekening Bank. Baik berupa aliran dana masuk maupun aliran dana keluar.

7. Jadwal transaksi adalah fitur yang disediakan oleh Bank Jateng untuk nasabah yang bisa digunakan untuk mengatur jadwal transaksi sesuai dengan transaksi harian, mingguan maupun transaksi bulanan.
8. Pengaturan adalah menu layanan yang memfasilitasi nasabah untuk mengubah kata sandi, ganti perangkat baru dan ubah MPIN. Menu pengaturan sebagai berikut:
 - a. Profil:
 - 1) Informasi rekening.
 - 2) Nomor handphone.
 - 3) Info perangkat.
 - 4) Limit rekening.
 - 5) Info email.
 - 6) Info Bima ID.
 - b. Ubah MPIN.
 - c. Ganti perangkat baru.
 - d. Ubah kata sandi.
 - e. Atur biometrik.
 - f. Proxy BI FAST.

9. Notifikasi adalah komunikasi tertulis kepada nasabah bersifat informatif atau pemberitahuan keberhasilan atau kegagalan transaksi yang dijalankan.
10. *Inbox* adalah informasi yang memuat seluruh notifikasi transaksi *mobile banking*.
11. Bima QR adalah transaksi pembayaran yang difasilitasi dengan QR *Code* pembayaran.
12. *Logout* adalah proses keluar dari sistem jaringan, setelah sebelumnya melakukan login dari aplikasi/transaksi Bima *Mobile*.

3.2.2. Limit Transaksi

- a. Transfer sesama rekening Bank Jateng:
 - 1) BPD *card* silver: Rp. 50.000.000/hari
 - 2) BPD *card* gold: Rp. 75.000.000/hari
 - 3) BPD *card* platinum: Rp. 100.000.000/hari
- b. Transfer ke Bank lain:
 - 1) BPD *card* silver: Rp. 25.000.000/hari
 - 2) BPD *card* gold: Rp. 25.000.000/hari
 - 3) BPD *card* platinum: Rp. 50.000.000/hari

Biaya layanan:

Tabel 3.1. Daftar Biaya Layanan Bima *Mobile*

Jenis Transaksi	Biaya Transaksi
Informasi saldo	Bebas biaya
Mutasi rekening	Bebas biaya
Transfer sesama Bank Jateng	Bebas biaya
Transfer ke Bank lain	Transfer Online :Rp. 6.500 Bi-Fast : Rp. 2.500
Pembayaran pulsa (XL, Telkomsel, Three, Indosat)	Rp. 1.500

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2023

3.2.3. Keuntungan Bima *Mobile*

Keuntungan saat menggunakan Bima *Mobile* sebagai berikut:

1. Akses aman dan nyaman

Artinya login Bima *Mobile* jauh lebih mudah menyesuaikan keamanan *smartphone* penggunanya.

2. Tampilan fungsional

Artinya perubahan desain yang efisien dan praktis saat digunakan.

3. Mudah digunakan

Artinya tidak perlu lagi untuk mengingat nomor tujuan untuk melakukan transaksi transfer, pembayaran dan pembelian. Semua sudah bisa disimpan, lebih baik dan mudah.

4. Teman aktivitas

Artinya dengan fitur transaksi terjadwal, maka pengaturan transfer lebih menyenangkan dengan pengaturan harian, mingguan atau bulanan.

5. Solusi beli dan bayar

Artinya solusi untuk beli bayar pada tagihan yang tersedia pada fitur *Bima Mobile*.

6. Bima QR

Artinya bisa transaksi transfer antara *Bima Mobile* dengan *share QR* dari *Bima Mobile* dan pembayaran *cardless QRIS* bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

3.2.4. Manfaat Bima Mobile

Adapun manfaat saat menggunakan *Bima Mobile* sebagai berikut :

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepada nasabah.
2. Nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet.
3. Meminimalisir transaksi pada kantor Bank sehingga berpindah ke layanan *Bima Mobile*.

3.2.5. Syarat Pendaftaran Bima Mobile

Adapun syarat pada saat pendaftaran *Bima Mobile* sebagai berikut:

1. Nasabah yang telah memiliki rekening tabungan perseorangan atau individu Bank Jateng dan dilengkapi dengan kartu ATM. Adapun jenis produk tabungan individu Bank Jateng yang dapat menggunakan layanan *Mobile Banking* adalah sebagai berikut :
 - a. Tabungan BIMA
 - b. Tabungan BIMA Platinum
 - c. Tabungan Simpeda
 - d. Tabungan Simpeda Hipprada
2. Nasabah telah melakukan pengkinian data melalui petugas *Customer Service* kantor Bank terdekat, diantaranya memastikan *update* nomor *handphone* miliknya.
3. Nasabah wajib melakukan pengunduhan dan instalasi aplikasi Bima *Mobile Banking*. Pengunduhan dimaksud dapat dilakukan secara gratis pada *Playstore* atau *Appstore*.
4. Nasabah telah melakukan registrasi layanan *Mobile Banking* melalui ATM menggunakan kartu ATM dengan mengisi nomor *handphone*.
5. Nasabaha telah melakukan aktivasi pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Jateng.
6. Nasabah telah mengetahui dan menyetujui dengan syarat serta ketentuan terhadap produk pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Jateng saat melakukan aktivasi pada aplikasi *Mobile Banking*.
7. Nasabah memiliki akses internet untuk terkoneksi *Mobile Banking* Bank Jateng.

8. *Smartphone* nasabah tidak dalam kondisi *rooting* atau *jailbreak*, guna mengantisipasi perangkat tidak dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
9. Jika nasabah menggunakan *dual sim card*, maka *sim card* yang terdaftar.
10. Nasabah memiliki *smartphone* dengan spesifikasi minimal Android Nougat 7.0 dan iOS 10.
11. Nasabah mampu mengoperasikan *Mobile Banking* Bank Jateng secara mandiri.

3.3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:207) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci dan juga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis lisan dari orang-orang atau perilaku yang dialami.

3.3.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan aktivasi Bima *Mobile* PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Cabang Blora adalah data kualitatif dengan cara memperoleh deskriptif atau gambaran dengan wawancara dan observasi langsung ke lapangan. Jenis sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan dengan cara wawancara dan observasi langsung. Sedangkan data sekunder

diperoleh sumber literatur dari internet, buku, artikel dan studi kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses penelitian data penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. *In Depth Interview* (Wawancara Mendalam)

Menurut Sugiyono (2016:321) Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan secara terkontrol dengan memilih informan yang mengetahui tentang penelitian ini yaitu Tim Pemasaran Bank Jateng Cabang Blora berdasarkan strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak Bank Jateng Cabang Blora terhadap layanan Bima *Mobile*, sehingga data yang diperoleh valid sesuai dengan yang dibutuhkan.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2016:144) Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses dimana dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Observasi ini sifatnya akurat dan spesifik untuk mengumpulkan data dan mencari informasi mengenai kegiatan yang dijadikan kajian penelitian. Penulis melakukan

observasi lapangan pada saat kegiatan magang yang dibimbing dan diawasi oleh pembimbing lapangan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Cabang Blora.

3. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2017:291) Studi Kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya melakukan kajian teoritis dan referensi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Studi pustaka menjadi sumber referensi suatu penelitian untuk mendapatkan landasan teori dan pengumpulan data dengan melakukan penelaahan buku, artikel dan sumber kepustakaan lainnya.

3.3.3. Teknik Analisa Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Cabang Blora adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang dimana data yang dianalisis yaitu studi kepustakaan dengan mengumpulkan data yang telah dilakukan dengan cara membaca, memahami, mempelajari, baik dari wawancara maupun observasi lapangan. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan strategi pemasaran layanan Bima *Mobile* di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Cabang Blora. Berikut ini adalah teknik analisa data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang akurat, relevan dan valid yang akan digunakan dalam analisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara observasi dan wawancara.

2. Reduksi Data

Dalam reduksi data ini yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian reduksi data yang didapatkan akan memberikan gambaran yang jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Dalam hal ini, penulis mereduksi data yang disampaikan oleh beberapa pihak Bank Jateng Cabang Blora tentang strategi pemasaran layanan Bima *Mobile*.

3. Penyajian Data

Dalam penyajian data, semua informasi yang terkumpul dapat ditarik sebuah kesimpulan yang kemudian dilakukan pengambilan tindakan penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan atau matriks. Dalam hal ini, data yang disajikan berupa keterangan dari beberapa pihak yang berada di Bank Jateng Cabang Blora tentang strategi pemasaran layanan Bima *Mobile*.

4. Kesimpulan

Langkah terakhir dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan data dapat menjawab pada bagian rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan kesimpulan berupa deskripsi mengenai objek yang diteliti.