

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Bank bjb merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat Dan Banten di Indonesia yang memiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMD, BUMN, beserta institusi lainnya baik Pemerintah maupun Swasta. Bank ini didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Saat ini Bank bjb memiliki 1 Kantor Pusat, 5 Kantor Wilayah, 65 Kantor Cabang, 844 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 1.754 ATM bjb. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk menjadi bank devisa sejak tanggal 2 Agustus 1990. Direktur Utama bank bjb saat ini adalah Yuddy Renaldi.

1. Sejarah Pendirian – 1961

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ini dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (*De Erste Nederlansche Indische Shareholding*) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Propinsi 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 Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan 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 Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum. Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai Perusahaan Daerah yang berusaha di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 1/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 berdasarkan Perda Nomor 11 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 Tahun 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 RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari 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 izin Bank Indonesia No. 2/ 18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan *dual banking system*, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem Syariah.

6. Perubahan Nama dan *Call Name* Perseroan – 2007

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah 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 Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (*call name*) Bank Jabar Banten.

7. Pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah Bank Jabar Banten menjadi anak perusahaan yang berdiri sendiri dengan nama Bank Jabar Banten Syariah berdasarkan izin usaha dari 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 dari Ketua Bapepam dan LK berdasarkan Surat No. S-5901/BL/2010 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 Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank bjb pada tanggal 2 Agustus 2010.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

Misi:

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Menjadi *partner* utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholders*.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Dalam rangka mendukung pencapaian visi 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 12 perilaku utama.

Secara lebih rinci penjelasan mengenai nilai perusahaan dapat dilihat di dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Nilai-Nilai Perusahaan

<i>Corporate Values</i>	Perilaku Utama
<i>Service Excellence</i>	1. Fokus pada Nasabah 2. Proaktif dan Cepat Tanggap dalam Memberikan Layanan Bernilai Tambah
<i>Professionalsm</i>	3. Bekerja Efektif, Efisien dan Bertanggungjawab 4. Meningkatkan Kompetensi untuk Menghasilkan Kinerja Terbaik
<i>Integrity</i>	5. Jujur, Disiplin dan Konsisten 6. Memahami dan Melaksanakan Ketentuan yang Berlaku
<i>Respect</i>	7. Menghormati dan Menghargai serta Terbuka terhadap Perbedaan 8. Memberi dan Menerima Pendapat yang Positif dan Konstruktif
<i>Innovation</i>	9. Kreatif dan Inovatif untuk Memberikan Solusi Terbaik 10. Melakukan Perbaikan Berkelanjutan
<i>Trust</i>	11. Berperilaku Positif dan dapat Dipercaya 12. Membangun Sinergi untuk Mencapai Tujuan

	Perusahaan
--	------------

Sumber: www.bankbjb.co.id, 2022

Bank bjb telah melakukan beberapa Langkah sebagai upaya internalisasi *corporate values* yang berada di bawah koordinasi Divisi *Human Capital*. Proses internalisasi tersebut dibantu oleh Tim Internalisasi Budaya beserta para *Change Leaders, Change Coordinator* dan *Change Agents* yang telah ditunjuk di setiap unit kerja dengan salah satu fungsinya yaitu melakukan internalisasi budaya perusahaan kepada unit kerjanya masing-masing. Program-program yang telah dilaksanakan oleh *Divisi Human Capital* antara lain :

- Perumusan dan Penetapan Nilai-Nilai Budaya Perusahaan bank bjb.
- Pembentukan tim Internalisasi Budaya di setiap unit kerja yang terdiri dari Tim Internalisasi Budaya, *Change Leaders, Change Coordinator, Change Agents* dan *Change Target* serta *Divisi Human Capital* sebagai divisi yang menjadi koordinator dalam proses internalisasi budaya secara keseluruhan.
- Sosialisasi Program-Program Budaya Perusahaan bank bjb baik secara *On site* maupun melalui media cetak dan elektronik.
- Eksternalisasi Program Budaya Perusahaan bank bjb.

Penguatan Budaya Perusahaan bank bjb.

- *Training* dan *up-skilling* kepada *Change Leaders, Change Coordinator & Change Agents*.

- *Survey* Budaya Perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, persepsi kepentingan, dan keyakinan para pegawai terhadap proses transformasi organisasi dan budaya perusahaan.
- Pengukuran Budaya Perusahaan untuk mengetahui tingkat kesehatan budaya perusahaan pada masing-masing unit kerja.

Proses perubahan budaya bukanlah suatu hal yang mudah, namun dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh jajaran organisasi bank bjb terutama top management, dapat dipastikan pencapaian visi dan misi bank bjb melalui transformasi budaya perusahaan dapat terwujud dengan baik.

3.1.4 Logo Perusahaan



Sumber: www.bankbjb.co.id, 2022

Gambar 3.1
Logo Bank BJB

Berikut adalah keterangan dari logo bank bjb:

1. Keterangan 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 profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

Brand Shape : Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder: sayap yang terbang untuk kemajuan) Bentuk sayap pada logo bank bjb memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.

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 warna biru tua, biru muda, dan kuning. Yang memiliki arti tersendiri.

2. Keterangan Warna Logo bank bjb

Calm Water Blue : tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh, mapan.

Atmospheric Ambience blue : visioner, fleksibel, modern.

Sincere True Yellow : melayani, kekeluarga, tumbuh.

3.1.5 Struktur Organisasi

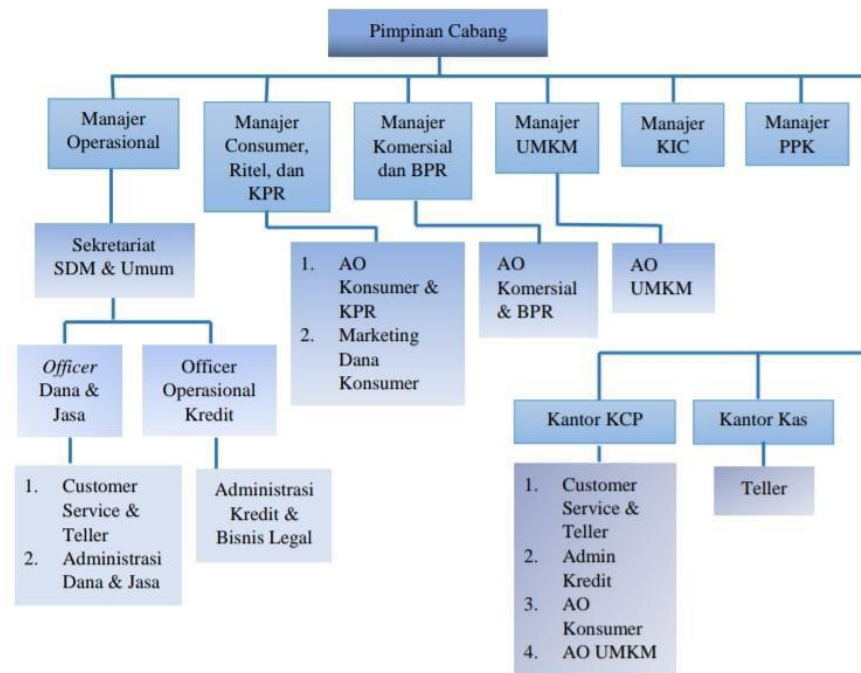
Pengertian organisasi secara luas merupakan penentuan pengelompokan serta pengaturan dari berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan. Organisasi harus dapat menampung dan mengatasi aktivitas perusahaan. Pada perusahaan yang

besar dimana aktivitas dan tujuan semakin kompleks, maka tujuan tersebut dibagi ke unit yang terkecil atau sub organisasi.

Struktur organisasi merupakan hal yang penting dalam perusahaan, yang menggambarkan hubungan wewenang antara atasan dengan bawahan. Masing-masing fungsi memiliki wewenang dan tanggung jawab yang melekat sesuai dengan ruang lingkup pekerjaannya agar tujuan dan sasaran dapat tercapai melalui efisiensi dan efektivitas kerja.

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang tata kerjanya memerlukan banyak orang maka diperlukan penyusunan organisasi yang teratur dan disusun secara tersendiri sehingga terlihat suatu kerjasama yang baik antara pimpinan dan karyawan bank itu sendiri.

Untuk kelancaran pembagian tugas dari dalam memiliki struktur organisasi, maka kantor Bank BJB Cabang Singaparna memiliki struktur organisasi, sebagai berikut:



Sumber: Data Terolah di Bank BJB, 2022

Gambar 3.2
Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Singaparna

3.1.6 Job Description

Pembagian kerja yang ada di Bank BJB Cabang Singaparna adalah sebagai berikut :

1. Pemimpin Kantor Cabang
 - a. Tugas dan Tanggung Jawab Pemimpin Kantor Cabang
 - 1) Memimpin dan bertindak atas nama direksi baik didalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha bank.
 - 2) Mempersiapkan, mengusulkan dan merevisi rencana kerja dan anggaran dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

- 3) Mengelola ka daerah
- 4) Mengarahkan dan mengkoordinasikan implementasi program pemasaran dikantor cabang.
- 5) Mengesahkan dan mengkoordinasikan penyusunan *market opportunity*.
- 6) Pelaporan tentang kegiatan kantor cabang setempat secara rutin kepada kantor pusat.
- 7) Koordinator komite kredit dalam pemutusan kredit kredit sesuai dengan batas kewenangannya.
- 8) Penyusunan target kinerja kantor penjualan dan strategi penjualan implementai proses penjualan.

b. Wewenang Pemimpin Kantor Cabang

- 1) Penyusunan target kinerja kantor penjualan dan strategi penjualan implementai proses penjualan.
- 2) Memberikan solusi dan keputusan mengenai permasalahan operasional pada kantor cabang.
- 3) Menandatangani akta-akta, surat-surat, memo, warkat yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas kantor cabang.
- 4) Mengawasi karyawan dan unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang ditetapkan.

- 5) Memfungsikan semua unit kerja dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang ditetapkan guna memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap nasabah.

2. Manager Operasional

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Operasional

- 1) Mengkoordinasikan proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah.
- 2) Mengelola pelaksanaan realisasi kredit.
- 3) Mengelola usulan pengembangan/penutupan jaringan kantor berikut pelaksanaan pembinaan dan evaluasi kinerja jaringan kantor.
- 4) Memberikan evaluasi kompensasi serta pelatihan proses distribusi dan produksi.
- 5) Merencanakan penyusunan anggaran revenue tiap unit operasional secara terukur.
- 6) Mengontrol pelaksanaan system dan prosedur yang berkaitan dengan produksi dan distribusi.

b. Wewenang Manajer Operasional

- 1) Mengeliminasi pengeluaran operational yang tidak penting.
- 2) Menyetujui pembayaran transaksi tunai serta kliring.
- 3) Mengawasi persediaan barang distribusi, penyediaan jasa, dan letak fasilitas operasional.

- 4) Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan *feedback* positif maupun negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai.
- 5) Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyediaannya.
- 6) Melakukan keputusan sesuai kewenangan sesuai arahan dari direksi.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Manager Operasional dibantu oleh :

- 1) *Officer* Operasional

Melaksanakan pengelolaan proses operasional kredit di kantor cabang termasuk pengelolaan administrasi *file* nasabah beserta dokumentasi kredit kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

- 2) Admin Kredit dan Bisnis Legal

Admin kredit bertugas mengelola dan membuat dokumen serta data administrasi kredit dalam mendukung kegiatan operasional kegiatan kantor cabang. Bisnis legal bertugas Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan aspek hukum dalam lingkup bisnis bank, operational dan *support* di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Manager Konsumer dan KPR

- a. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Konsumer dan KPR

- 1) Melaksanakan dan mengevaluasi hasil analisis penyusunan rencana serta strategi pemasaran berikut tindak lanjut atas strategi pemasaran.
 - 2) Melakukan analisa dan evaluasi pengajuan kredit untuk memastikan terlaksananya proses pengajuan kredit hingga keputusan kredit sesuai dengan ketentuan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian.
 - 3) Mengkoordinasi kegiatan pemasaran termasuk memberikan pelayanan prima terhadap nasabah sehingga terjalin hubungan baik antara bank dengan nasabah.
 - 4) Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen resiko unit kerja.
 - 5) Mengembangkan potensi bisnis perbankan konsumen *funding* dan *lending*.
 - 6) Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan *maintenance costumer*
- b. Wewenang Manajer Konsumer dan KPR
- 1) Memberikan usulan pelunasan jaringan kerjasama dengan pihak ketiga seperti *payroll* dan *cash management*.
 - 2) Memberikan keputusan kredit yang diajukan nasabah.
 - 3) Melakukan penyelamatan kredit.
 - 4) Melakukan kerjasama dengan mitra bisnis.

Dalam melaksanakan tugasnya Manajer Konsumer dan KPR dibantu oleh:

1) *Account Officer* (AO) Konsumer dan KPR

Bertugas mengkoordinasi dengan manajer bisnis konsumer terkait pencapaian target, mencari dan menghubungi nasabah yang akan melakukan pengajuan kredit, menghubungi calon nasabah yang akan melaksanakan akad kredit, mengecek dan menganalisis *trade checking* calon nasabah, melakukan akad kredit dan mendatangi setiap dokumen yang menyertakan AO, mengajukan rekomendasi kredit, melakukan kunjungan kepada calon nasabah.

2) *Marketing* Dana Konsumer

Memasarkan dan menawarkan produk pinjaman kepada nasabah atau calon nasabah, memperkenalkan, mempromosikan produk kepada nasabah, serta mencapai target untuk menghimpun dana dari nasabah yang telah diberikan oleh perusahaan.

4. Manajer Komersial dan BPR

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Komersial

- 1) Mengelola dan menganalisis hasil identifikasi, peluang pasar, dan penetapan prioritas pasar.
- 2) Mengelola penyusunan analisis dan pengajuan kredit dalam rapat teknis, komite serta proses tindak lanjut keputusan kredit.

- 3) Mengelola pelaksanaan pembinaan kredit.
 - 4) Mengelola program dan kegiatan *maintenance* nasabah.
 - 5) Mengelola *partnership* bisnis dengan *stakeholder*.
 - 6) Mengelola penerapan manajemen risiko unit kerja.
- b. Wewenang Manajer Komersial
- 1) Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyediaanya.
 - 2) Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan *feedback* baik positif maupun negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai.
 - 3) Melakukan keputusan sesuai kewenangan pada bidang tugas sebagaimana keputusan direksi.

Dalam melaksanakan tugasnya Manajer Komersial dibantu oleh:

1) AO Komersial

Menjadi kordinator *account officer* komersial dan *junior account officer* komersial melaksanakan strategi pemasaran, pengembangan dan pembinaan segmen bisnis komersial, berikut evaluasi bulanan sesuai ketentuan yang berlaku, mencari nasabah atau calon nasabah, memasarkan produk kredit serta melakukan *trade checking* calon debitur dengan menerapkan

prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

5. Manajer UMKM

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer UMKM

- 1) Melakukan dan mengevaluasi hasil identifikasi serta analisis peluang pasar.
- 2) Melakukan dan mengevaluasi proses *monitoring* kinerja penyaluran kredit.
- 3) Mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja.
- 4) Melakukan penerapan manajemen risiko unit kerja.

b. Wewenang Manager UMKM

- 1) Memberikan penilaian atas kinerja penyaluran kredit.
- 2) Memberikan pembinaan atas penyaluran kredit
- 3) Menggantikan atasan atas tugas yang diberikan sesuai ketentuan serta target yang ditetapkan.

Dalam melaksanakan tugasnya Manager UMKM dibantu oleh AO UMKM yang bertugas melaksanakan strategi pemasaran pengembangan dan pembinaan segmen bisnis UMKM berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

6. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

a. Tugas Pokok

- 1) Mengarahkan penyusunan *market mapping* dan *market opportunity*.
 - 2) Mengarahkan proses pengajuan keputusan kredit berikut pembinaan dan pemantauan kinerja kredit dalam rangka penyelamatan kredit.
 - 3) Mengarahkan dan mengkoordinasikan pengelolaan aktivitas *cash management*.
 - 4) Mengelola penerapan manajemen risiko unit.
 - 5) Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja berikut pengelolaan anggarannya.
 - 6) Mengarahkan penyusunan laporan terkait ruang lingkup unit kerja kepada manajemen dan *regulator*.
 - 7) Melakukan persetujuan atau keputusan kredit serta keputusan bisnis
- b. Wewenang
- 1) Menetapkan pembagian tugas serta penegakan disiplin kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyeliaan.
 - 2) Memberikan penilaian kerja secara objektif.
 - 3) Memberikan *feedback* positif maupun negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai.
 - 4) Menyampaikan rekomendasi pengembangan pegawai.
 - 5) Memberikan penandatanganan perjanjian kredit maupun perjanjian bisnis lain.

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya Pemimpin Kantor Cabang Pembantu dibantu oleh *Officer* Kantor Cabang Pembantu meliputi:

- 1) Menetapkan pembagian tugas serta penegakan disiplin kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyaliaan.
- 2) Memberikan penilaian kerja secara objektif .
- 3) Memberikan *feedback* positif maupun negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai.
- 4) Menyampaikan rekomendasi pengembangan pegawai.
- 5) Memberikan penandatanganan perjanjian kredit maupun perjanjian bisnis lain.

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya Pemimpin Kantor Cabang Pembantu dibantu oleh *Officer* kantor Cabang Pembantu meliputi:

- 1) *Customer Service*
- 2) *Teller*
- 3) Admin Kredit
- 4) *Account Officer* Konsumer
- 5) *Account Officer* UMKM

7. Pemimpin Kantor Kas

a. Tugas dan Tanggung Jawab Pemimpin Kantor Kas

- 1) Melakukan monitoring proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah.

- 2) Melakukan pemeriksaan fisik kas, rekonsialisasi saldo kas bank.
 - 3) Melakukan evaluasi realisasi arus kas bank.
 - 4) Mengevaluasi dan menganalisis penyusunan rekomendasi perbaikan terkait SLA.
 - 5) Melaksanakan kegiatan asuransi layanan nasabah.
 - 6) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan pelayanan dan produk jasa bank.
 - 7) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.
- b. Wewenang Pemimpin Kantor Kas
- 1) Memutuskan kerjasama *payroll* (Penggajian), kerjasama *collective payment*.
 - 2) Berwenang mengawasi proses pengkinian data nasabah serta laporan *regular program* APU-PPT.
 - 3) Berwenang atas evaluasi dan kegiatannya Pemimpin Kantor Kas.

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya Pemimpin Kantor Kas dibantu oleh *Teller*.

8. Manajer KIC (Kontrol Internal Cabang)

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer KC

- 1) Mempersiapkan dan merencanakan kerja audit internal tahunan;

- 2) Menetapkan frekuensi audit, lingkup serta subjek pemeriksaan untuk mencapai tujuan serta target audit.
 - 3) Melakukan dan mengevaluasi pengendalian internal serta sistem manajemen risiko sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 4) Melakukan *monitoring* atas aktivitas operasional dan bisnis sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 5) Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan audit serta menyampaikan kepada direksi ataupun pimpinan.
 - 6) Melakukan tugas lainnya sesuai dengan arahan pimpinan.
- b. Wewenang Manajer KIC
- 1) Melakukan pemeriksaan atas aktivitas bisnis dan operasional.
 - 2) Melakukan pemeriksaan khusus apabila dirasa perlu.
 - 3) Memantau serta melaporkan pelaksanaan tindak lanjut perbaikan yang didapatkan dari saran yang diterima.

Dalam melakukan tugas dan kegiatannya manajer KIC dibantu oleh *staff* KIC.

9. Manager Penyelamatan dan Penyelesaian Kredit

- a. Tugas dan tanggung Jawab Manager Penyelamatan dan penyelesaian Kredit
- 1) Melakukan dan mengevaluasi pemantauan kinerja penyaluran kredit, kolektabilitas kredit dan hapus buku jaringan kantor di wilayah.

- 2) Melakukan dan mengevaluasi asuransi serta agunan kredit dalam rangka penyelamatan atau penyelesaian kredit jaringan kantong di wilayah.
 - 3) Mengevaluasi terkait kinerja pihak ketiga.
 - 4) Melakukan tindak lanjut temuan hasil pemeriksaan internal dan eksternal.
 - 5) Mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kinerja.
- b. Wewenang Manager Penyelamatan dan penyelesaian Kredit
- 1) Mengelola penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja
 - 2) Mengelola anggaran perusahaan
 - 3) Berwenang melakukan pembinaan terhadap penyaluran kredit.

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatan Manajer PPK dibantu oleh *Staff* PPK.

10. *Customer Service*

- a. Tugas dan tanggung Jawab *Customer Service*
- 1) Melayani nasabah atau calon nasabah dengan memberikan informasi maupun membantu transaksi dari produk dan aktivitas bank.
 - 2) Melakukan *cross selling* terhadap nasabah.
 - 3) Melayani, menangani keluhan nasabah sesuai standar layanan dan ketentuan yang berlaku.
 - 4) Sebagai mediator antara kepentingan nasabah dengan kepentingan bank

b. Wewenang *Customer Service*

- 1) Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
- 2) Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- 3) Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank.
- 4) Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah.
- 5) Menyaksikan pengisian berkas formulir dan aplikasi nasabah.

11. *Teller*

a. Tugas dan Tanggung Jawab *Teller*

- 1) Menerima dan melayani transaksi baik tunai maupun non-tunai dengan nasabah.
- 2) Meyakini keaslian uang tunai dari nasabah.
- 3) Meyakini kesesuaian jumlah uang yang digunakan nasabah sebagai transaksi.
- 4) Menerima penggantian penukaran uang ke cabang koordinator atau Bank Indonesia.

b. Wewenang *Teller*

- 1) Memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah debit.
- 2) Menandatangani slip pemindahan kas untuk penyetoran/pengembalian uang kas.

- 3) Memegang kunci berdasarkan prinsip *dual control*.
- 4) Melakukan penolakan transaksi apabila tidak memenuhi persyaratan.
- 5) Melakukan penolakan terhadap transaksi yang tidak dapat dibuktikan atau diragukan keasliannya.

12. Sekretariat SDM & Umum

a. Tugas dan Tanggung Jawab Sekretaris Umum

- 1) Mendistribusikan informasi dari kantor pimpinan secara jelas dan akurat.
- 2) Mengelola manajemen aktiva tetap, logistik, kesekretariatan dan pelayanan internet cabang.
- 3) Melaksanakan pemenuhan kebutuhan dokumen nasabah.
- 4) Mengelola sumber daya kantor termasuk keuangan.
- 5) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan acara-acara formal dan informal yang diselenggarakan oleh kantor dalam kaitannya dengan upaya mengembangkan citra perusahaan.
- 6) Mempermudah kerja pimpinan melalui pengaturan waktu dan distribusi informasi yang efisien.
- 7) Menyiapkan pertemuan atau konferensi perbankan.

b. Wewenang

- 1) Melakukan penolakan terhadap surat yang masuk apabila tidak memenuhi persyaratan.

- 2) Memberikan masukan positif dan inisiatif untuk perbaikan bank.
- 3) Mengelola bawahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja.
- 4) Melakukan penerimaan tamu yang akan bertemu dengan pimpinan.
- 5) Mengelola surat masuk dan surat keluar.
- 6) Mewakili pimpinan dalam berbagai pertemuan.

3.1.7 Jenis-Jenis Produk Bank BJB

PT. Bank Pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk. memiliki kinerja usaha seperti halnya produk dan layanan yang dikeluarkan oleh Bank BJB guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Produk dan layanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Simpanan

a) Simpanan Pelajar (SimPel)

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

b) BJB SiMuda

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

c) TabunganKu

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

d) Simpeda

Merupakan produk tabungan Bank Pembangunan Daerah seluruh Indonesia dalam mata uang rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/non perorangan untuk kebutuhan transaksi sehari-hari.

e) BJB Tandamata

Merupakan produk yang diterbitkan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah baik perorangan maupun nonperorangan dalam bentuk mata uang rupiah melalui setoran awal yang relatif murah yaitu sebesar Rp 50.000. BJB Tandamata difasilitasi dengan *e-channel* mulai dari ATM BJB DiGi, BJB SMS dan SMS notifikasi (khusus mata uang rupiah).

f) BJB Tandamata *Gold*

Merupakan tabungan yang diterbitkan untuk menjangkau masyarakat menengah keatas dengan beberapa tambahan fasilitas yang dimiliki diantaranya suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan jenis tabungan yang lainnya. Seperti adanya layanan weekend pada sabtu dan minggu di beberapa kantor cabang.

g) BJB Tandamata *MyFirst*

Merupakan produk tabungan perorangan dalam mata uang rupiah bagi anak berusia 0-17 tahun untuk edukasi dan membudayakan menabung sejak dini. Seperti beberapa keunggulan yang diberikan seperti, bebas biaya administrasi bulanan, bebas biaya pembuatan kartu perdana dan bebas biaya Tarik tunai di seluruh ATM bank, ATM bersama dan ATM prima di seluruh Indonesia.

h) BJB Tandamata Purnabhakti

Merupakan produk tabungan yang diperuntukan bagi nasabah yang sudah pension, dimana tabungan ini akan dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan dan mendapatkan fasilitas lainnya. Tabungan Tandamata Purnabhakti ini dikelola oleh PT TASPEN dan PT ASABRI.

i) BJB Tandamata *Dollar*

Merupakan produk tabungan valuta asing dari bank tersedia dalam mata uang *Dollar* Amerika Serikat (USD) dan *Dollar* Singapura (SGD). BJB

Tandamata Dollar ini diperuntukan bagi nasaabah perorangan maupun non-perorangan.

j) BJB Tandamata Bisnis

Merupakan tabungan perorangan yang diterbitkan dengan fasilitas dan informasi yang dibutuhkan untuk menjangkau para pelaku usaha nasabah perorangan dengan usaha kecil dan menengah serta optimalisasi dana usaha nasabah dengan beberapa fasilitas yang dimiliki diantaranya suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lain, auto transfer dari rekening Tandamata bisnis ke Rekening Giro yang dimiliki oleh nasabah.

k) BJB Deposito Berjangka

Simpanan berjangka pihak ketiga baik perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dengan bank. Pencairan yang dilakukan sebelum jatuh tempo akan dikenakan biaya penalty berupa tidak dibayarkan bunga berjalan. Jangka waktu penempatan deposito berjangka adalah 1, 3, 12, 24 bulan terdapat fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO) yaitu perpanjangan secara sistem pada deposito yang telah jatuh tempo. Bunga yang diperoleh dapat dipindahbukukan ke rekening bank maupun ditransfer ke rekening bank lain.

l) Deposito Suka-Suka

Simpanan berjangka pihak ketiga perorangan dalam mata uang rupiah pada bank yang dapat dicairkan sebelum jatuh tempo tanpa dikenai biaya penalti diperuntukan bagi nasabah perorangan. Waktu penempatannya 1, 3, 6, 12 bulan.

m) Deposito Valas

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

n) Deposito Diskonto

Simpanan berjangka atas nama nasabah dengan pembayaran bunga dibuka yang dikeluarkan oleh bank yang bukti simpanannya tidak dapat diperjualbelikan. Pembayaran bunga deposito berjangka diskonto dilakukan pada saat nasabah melakukan penyetoran ke bank. Jangka waktunya 1, 3, 6, 12 bulan.

o) BJB Giro Valas

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

p) BJB Giro Perorangan

Rekening transaksi dengan cek dan bilyet giro memudahkan transaksi nasabah menjadi lebih mudah dengan menggunakan ATM dan tersedia pilihan rekening gabungan atau joint account.

2. Pinjaman (Kredit)

a) BJB Kredit Guna Bhakti (KGB)

Kredit Guna Bhakti ini merupakan pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan bank kepada debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui bank atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki perjanjian kerjasama dengan bank dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur.

b) BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

Merupakan pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang akan memasuki masa pensiun dimana sisa masa dinas debitur yang dapat menerima kredit adalah 5 tahun.

c) BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

Merupakan fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk calon 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.

d) BJB Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)

Merupakan fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank kepada calon debitur perorangan untuk membeli atau memiliki properti (Rumah Tapak/Apartemen/Rumah Toko/Rumah Kantor) baik pembelian baru (*primary*) dari pengembang perusahaan maupun pembelian valas (*secondary*) dari non pengembang perumahan.

e) BJB Kredit Usaha Kecil Menengah (KUKM)

Merupakan fasilitas pinjaman dari bank yang diberikan kepada pelaku UMKM baik perorangan maupun badan usaha yang telah menjalankan usahanya selama minimal 3 tahun, dengan suku bunga bersaing dan system pembayaran angsuran yang fleksibel.

f) BJB Kredit Usaha Bhakti (KUB)

Merupakan pembiayaan yang ditujukan untuk keperluan produktif yang diberikan oleh bank untuk nasabah yang memiliki usaha maupun penghasilan lainnya, serta gaji debitur sebagai pegawai harus telah disalurkan melalui bank bjb.

g) BJB Mesra

Merupakan fasilitas pinjaman yang diberikan bank kepada pelaku usaha mikro yang berada di sekitaran rumah ibadah di Jawa Barat yang belum bankable, dengan bunga 0% tanpa agunan dan bebas biaya provisi.

h) BJB Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Merupakan pembiayaan yang ditujukan untuk keperluan produktif yang diberikan oleh bank untuk nasabah yang memiliki usaha maupun penghasilan lainnya, serta gaji debitur sebagai pegawai harus telah disalurkan melalui Bank BJB.

i) *Back To Back Loan*

Merupakan pembiayaan yang diberikan oleh bank yang jaminannya berupa agunan kas, dimana apabila debitur melakukan wanprestasi maka agunan kas yang dijaminakan akan dicairkan untuk melunasi seluruh kewajiban debitur terhadap bank.

j) BJB Kredit Mikro Utama

Merupakan fasilitas pinjaman dari Bank BJB yang diberikan kepada pelaku usaha berskala mikro kecil menengah (UMKM) baik perorangan maupun badan usaha yang telah menjalankan usahanya minimal 2 tahun.

3. Investasi dan Asuransi

a) BJB Obligasi Ritel

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

b) Reksadana

Produk untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal yang selanjutnya diinvestasikan kembali dalam portofolio efek oleh Manajer Investasi.

c) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Simpanan bagi pensiunan yang dapat memberikan kesinambungan penghasilan bagi peserta dan keluarganya dengan iuran terjangkau dan fleksibel. Iuran peserta diinvestasikan dalam instrumen investasi yang aman dan menguntungkan.

d) Bahagia Buah Hati

Produk asuransi dan Pendidikan yang terbaik untuk buah hati dengan keistimewaan fleksibel menambah dan menarik dana pendidikan, perlindungan dan manfaat asuransi *life time coverage*, kepastian dana pendidikan.

e) Bahagia Optima

Produk asuransi jiwa yang memberikan perlindungan maksimal dengan hasil investasi optimal beberapa fitur seperti manfaat maksimal sebesar 300% uang pertanggungan, fleksibilitas dalam menentukan pilihan dan alokasi dana investasi, penarikan dan penambahan dana investasi serta pembayaran *loyalty* bonus.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Pendekatan yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data kualitatif tersebut menguraikan tentang gagasan atau teori yang terkait dengan isu-isu yang menyangkut prosedur pencairan tabungan nasabah yang telah meninggal dunia.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder ialah data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Adapun data didapatkan penulis dengan menggunakan sistem wawancara dan observasi langsung di Bank BJB Kantor Cabang Singapura.

1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data Sugiyono (2016: 156). Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini didapat dari hasil observasi dan wawancara yang berkaitan dengan Prosedur Pencairan Tabungan Nasabah yang telah Meninggal Dunia oleh Ahli Waris pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk. Kantor Cabang Singapura.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016: 308). Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang memberikan data kepada pengumpul data, misalnya orang lain atau dokumen.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu:

1. In Depth Interview

Menurut Sugiyono (2016: 317) “Mendefinisikan wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Dalam metode ini untuk pengumpulan data penulis melakukan wawancara

kepada narasumber yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

2. Observasi Langsung

(*Observation Participants*), Menurut Sugiyono (2016: 310) Menyatakan bahwa observasi adalah "dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi". Dalam metode ini penulis turun ke lapangan secara langsung, ikut berperan serta dalam berbagai kegiatan di Bank BJB Kantor Cabang Singaparna, dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang mendalam dan rinci dalam proses pemahaman masalah.

3. Studi Kepustakaan

Menurut Komariah dan Djam'an (2011: 105) menjelaskan bahwa studi kepustakaan merupakan pendukung penelitian yang berasal dari pandangan-pandangan para ahli dalam bentuk yang tertulis berupa referensi buku, jurnal, laporan penelitian atau karya ilmiah lainnya.

Selain studi lapangan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara studi kepustakaan. Yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan prosedur penutupan rekening nasabah yang telah meninggal oleh ahli waris.

3.2.3 Teknik Analisa Data

Menurut Moleong (2001: 103) analisis data adalah "proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan uraian

dasar". Definisi tersebut memberikan gambaran betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Bungin (2003: 70) yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi

2. Reduksi Data

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

3. *Display* Data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait. Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja. Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung.