

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil PT. Bank BJB KCP Rancah

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (selanjutnya disebut "bank BJB" atau Perseroan) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 33 Tahun 1960 tentang penetapan perusahaan milik Belanda di Indonesia yang dikenakan nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yaitu N.V Denis (*De Eerste Nederlandsche Indische Shareholding*) terkena ketentuan tersebut dan diarahkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat. Bank telah mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 20 Mei 1961. Sebagai tindak lanjut dari peraturan Pemerintah No. 33 Tahun 1960, Pemerintah daerah Tingkat Provinsi I Jawa Barat mendirikan Bank Karya Pembangunan dengan Akta Notaris Noezar No. 152 tanggal 21 Maret 1961 dan No. 184 tanggal 13 Mei 1961 yang kemudian dikukuhkan dengan surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat No. 7/GKDN/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 dengan nama PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 11/PD/DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972, kedudukan hukum PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat diubah menjadi PD. Bank Karja

Pembangunan Daerah Jawa Barat. Nama PD. Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat selanjutnya diubah menjadi BPD Jabar sesuai 10 Perda Provinsi Jawa Barat No. 1/DP-040/PD/1978 Tanggal 27 Juni 1978. Pada tahun 1992 sesuai dengan Surat Keputusan Bank Indonesia No. 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 status BPD Jabar meningkat menjadi bank umum devisa. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 11 Tahun 1995, BPD Jabar memiliki sebutan Bank Jabar dengan logo baru.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 22 Tahun 1998 tanggal 14 Desember 1998 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Perda tersebut dituangkan lebih lanjut pada Akta Pendirian No. 4 Tanggal 8 April 1999 juncto Akta Perbaikan No. 8 Tanggal 15 April 1999. keduanya dibuat di hadapan Popy Kuntari Sutresna, S.H., Notaris di Bandung yang telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman RI berdasarkan Surat Keputusan No. C2-7103.HT.01.01.TH.99 tanggal 16 April 1999, didaftarkan dalam Daftar Perusahaan di Kantor Pendaftaran Perusahaan Kab/Kodya Bandung di bawah No. 871/BH.10.11/IV/99 tanggal 24 April 1999, serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 39 tanggal 14 Mei 1999, Tambahan No. 2811, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, sesuai dengan izin BI No.

2/18/ DPG/DPIP Tanggal 12 April 2000 maka sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi 11 BPD pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan sistem syariah. Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 16 April 2001 menyetujui peningkatan modal dasar Bank Jabar menjadi Rp1 triliun. Selanjutnya, berdasarkan hasil keputusan RUPS yang diselenggarakan pada tanggal 14 April 2004 berdasarkan Akta No. 10 Tanggal 14 April 2004, modal dasar Bank Jabar dinaikkan dari Rp1 triliun menjadi Rp2 triliun. Melihat perkembangan prospek usaha yang terus membaik, hasil RUPS tanggal 5 April 2006 menetapkan kenaikan modal dasar Bank Jabar dari Rp2 triliun menjadi Rp4 triliun.

Pada bulan November 2007, sebagai tindak lanjut SK Gubernur BI No. 9/63/kep.gbi/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, dilaksanakan penggantian call name dari "Bank Jabar" menjadi "Bank Jabar Banten". Sehubungan dengan kegiatan usaha perbankan syariah, Bank Jabar Banten melakukan pemisahan (spin off) unit usaha syariah menjadi bank syariah dengan nama PT. Bank Jabar Banten Syariah. Berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas, PT. Bank Jabar Banten Syariah No. 4 tanggal 15 Januari 2010, dibuat oleh Fathiah Helmi, S.H., Notaris di Jakarta, Bank Jabar Banten memiliki penyertaan sebanyak 1.980.000.000 (satu miliar sembilan ratus delapan puluh juta) saham yang merupakan

99% (sembilan puluh sembilan persen) dari seluruh 12 saham yang telah ditempatkan dan disetor penuh dalam Anak Perusahaan.

Bank Jabar Banten Syariah memperoleh izin usaha dari Bank Indonesia sesuai dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/35/KEP.GBI/2010 tanggal 30 April 2010 Tentang Pemberian Izin Usaha PT Bank Jabar Banten Syariah. Seiring dengan perkembangan jaringan kantor yang lebih luas maka berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010 dan sesuai Surat Bank Indonesia No. 12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo Bank serta Surat Keputusan No. 1337/SK/ DI(R-PPN)/2010 tanggal 5 Juli 2010 tentang Perubahan Logo dan Penyebutan Nama Serta Pemberlakuan Brand Identity Guidelines, maka pada tanggal 8 Agustus 2010 nama "Bank Jabar Banten" resmi berubah menjadi "bank bjb".

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank BJB KCP Rancah

1. Visi Bank BJB

Bank BJB memiliki Visi yaitu "MENJADI 10 BANK TERBESAR YANG BERKINERJA BAIK DI INDONESIA"

Merupakan penjabaran dari keinginan yang kuat dari segenap stakeholder bank bjb untuk membawa bank bjb tumbuh berkembang menjadi salah satu 10 bank terbesar dan berkinerja baik di kancah nasional.

2. Misi Bank BJB :

Untuk menunjang visi tersebut, Bank BJB memiliki beberapa misi sebagai berikut:

- a Penggerak dan pendorong laju perekonomian di daerah;
- b Melaksanakan penyimpanan uang daerah;
- c Serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah.

3.1.3 Etika dan Budaya PT. Bank BJB KCP Rancah

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 :

1. *Service Excellence*
 - a. Fokus pada Nasabah
 - b. Proaktif dan Cepat Tanggap dalam memberikan Layanan Bernilai tambahan
2. *Professionalism*
 - a. Bekerja efektif, efisien, dan bertanggung jawab
 - b. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik
3. *Integrity*
 - a. Jujur, Disiplin dan Konsisten
 - b. Memahami dan Melaksanakan ketentuan yang berlaku

4. *Respect*

- a. Menghormati dan Menghargai serta terbuka terhadap pendapat perbedaan
- b. Memberi dan Menerima pendapat yang positif dan konstruktif

5. *Inovatif*

- a. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik
- b. Melakukan perbaikan berkelanjutan

6. *Trust*

- a. Berperilaku positif dan dapat dipercaya
- b. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan

Bank BJB telah melakukan beberapa langkah sebagai upaya internalisasi corporate values yang berada dibawah koordinasi divisi *Human Capital*. Proses Internalisasi tersebut dibantu oleh Tim Internalisasi budaya beserta para *Change Leaders, Change Coordination* 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 :

- 7. Perusahaan dan penetapan nilai-nilai budaya perusahaan bank BJB
- 8. 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.

9. Sosialisasi program budaya perusahaan Bank BJB baik secara *On site* maupun melalui media cetak dan elektronik.
10. Eksternalisasi program budaya perusahaan Bank BJB
11. *Training* dan *up-skilling* kepada *Change Leaders*, *Change Coordinator & Change Agents*
12. Survey budaya perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, persepsi kepentingan, dan keyakinan para pegawai terhadap proses transformasi organisasi dan budaya perusahaan.
13. 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 dan Makna PT. Bank BJB



Gambar 3.1 Logo PT Bank BJB

Sumber: PT Bank BJB

Maknanya :

Logo Bank BJB dianalogikan sebagai sayap yang terbang untuk kemajuan. Bentuk sayap pada logo Bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik. Melambangkan juga sebagai tekad dan upaya bank ini dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.

Warna pada logo itu pun menjadikan identitas Bank BJB. *Calm Water Blue* menandakan tegas, konsisten, institutional, berwibawa, teduh, dan mapan. *Atmospheric ambient blue* menandakan visioner, fleksibel, dan modern. *Sincere True Yellow* menandakan melayani kekeluargaan, tumbuh dan berkembang.

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank BJB KCP Rancah



Gambar 3.2 STRUKTUR ORGANISASI

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN

KANTOR CABANG PEMBANTU RANCAH

Sumber : Bjb Kcp Rancah

3.1.6 *Job Description* PT. Bank BJB KCP Rancah

Adapun tugas dan wewenang masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi adalah sebagai berikut :

1. Sub Branch Manager
 - a. Membantu pemimpin cabang dalam mengelola bisnis cabang pembantu yang mengelola pelaksanaan sistem prosedur.
 - b. Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan Bank Indonesia, peraturan perundang-undangan serta peraturan internal lainnya yang berlaku.

- c. 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 dipertanggungjawabkan.
 - d. Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur Bank bjb sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
 - e. Menyusun rencana bisnis untuk KCP dan memonitor pencapaiannya.
 - f. Melakukan evaluasi terhadap kualitas operasional KCP, dan melakukan pelaporan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja yang ditetapkan
 - g. Pemeriksaan dan pengkajian ulang hasil analisis kredit atas permohonan fasilitas kredit
 - h. Memberikan keputusan kredit sesuai dengan kewenangan
 - i. Memeriksa laporan pengaduan nasabah
 - j. Koordinasi dengan Kantor Cabang untuk memenuhi kebutuhan staf di KCP yang menjadi tanggung jawabnya sehingga seluruh posisi kosong dapat terisi
 - k. Mengelola penerapan manajemen risiko di KCP.
2. *Officer* Kredit dan *Officer* Operasional

- a. Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional
- b. Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan
- c. Memonitor kegiatan operasional perusahaan
- d. Memantau Prosedur operasional manajemen resiko
- e. Melakukan pengembangan kegiatan operasional
- f. Observasi atas kinerja karyawan
- g. Memberikan solusi terhadap semua masalah
- h. Memberikan Penilaian terhadap kinerja karyawan

3. *Account Officer Consumer*

- a. Melayani konsultasi debitur kredit
- b. Menerima berkas pemohon kredit
- c. Memelihara NPL Kredit
- d. *Web Scoring* melakukan persiapan berkas yang akan cair
- e. Pemberkasan dan *Scanning*
- f. Melakukan penagihan kepada debitur NPL
- g. Membina hubungan yang baik dengan bendahara dinas
- h. Melakukan penginputan
- i. *Collecting* dan *Mentoring*
- j. Target NOA konsumen
- k. Target dana
- l. Melakukan analisa
- m. Membuat rep potongan angsuran kredit secara keseluruhan
- n. Pelunasan kredit

o. Melakukan ceklist dokumen

4. *Account Office Micro*

- a Melayani konsultasi debitur kredit
- b Menerima berkas permohonan kredit
- c Pemberkasan dan *scanning*
- d Melakukan OTS (*On The Spot*)
- e Melakukan penagihan kepada debitur
- f *Collecting* dan *monitoring*
- g Melakukan investigasi dan pengecekan
- h Melakukan pengecekan SID/SLIK OJK

5. *Back Office*

- a. Melayani konsultasi kredit
- b. Menerima berkas permohonan
- c. Melakukan akad dengan debitur
- d. Melakukan penginputan dan AQ
- e. Membuat rekap potongan angsuran kredit secara keseluruhan
- f. Mengadministrasikan mutasi debitur
- g. Pemberkasan dan *scanning*
- h. Membina hubungan yang baik dengan bendahara dinas
- i. *Collecting* dan *Mentoring*
- j. Memotong angsuran kredit jika ada yang belum terpotong
- k. Pengajuan klaim
- l. Memelihara rekening *escrow* untuk tidak selisih

- m. Melaporkan kredit asuransi kepada broker
 - n. Pemberkasan arsip
 - o. Menginput restitusi
 - p. Order notaris
 - q. Melakukan penginputan di *web scoring*
 - r. Melakukan rekap dan input MGM
 - s. Menginput CLIP
 - t. Pelunasan kredit
 - u. Penginputan SID
 - v. Memeriksa kelengkapan berkas dan ceklis dokumen
 - w. Menyusun tata berkas yang sesuai dengan standar
6. *Customer Service*
- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya
 - b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah atas keluhan dan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank
 - c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah
 - d. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa
 - e. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah

- f. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan
- g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan kebutuhan nasabah.

7. *Teller*

- a. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit
- b. Membayarkan pencairan tabungan, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan direksi
- c. Menyetorkan uang setor kredit, tabungan dan deposit ke bank
- d. Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas teller harian
- e. Menyetorkan kas teller sore hari kepada koordinasi administrasi dan keuangan untuk diperiksa kebenarannya
- f. Melakukan kas opname atas posisi kas harian bersama koordinator administrasi dan keuangan
- g. Menangani kas kecil rutin

8. *Office Boy*

Membersihkan lingkungan kantor dan membantu pegawai lain yang ada di kantor

9. *Satpam*

Bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuknya nasabah ke kantor, pengawalan setor uang ke BI dan menjaga aset bank.

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini PT. Bank BJB

1. Jaringan usaha kegiatan

Jaringan usaha kegiatan Bank BJB saat ini diantaranya memiliki :

- a. Kantor Pusat
- b. 65 Kantor Cabang
- c. 314 Kantor Cabang Pembantu
- d. 349 Kantor Kas
- e. 171 Payment Point
- f. 34 Kas Mobil Keliling
- g. 1.526 ATM Bank bjb
- h. 13 bjb Precious
- i. 6 Sentra UMKM/PESAT
- j. 11 Weekend Banking

2. Kinerja usaha terkini

Kinerja usaha kegiatan bank BJB saat ini adalah beberapa produk yang dimiliki diantaranya :

a. Tabungan

1) BJB Tandamata

Adalah produk tabungan yang diterbitkan oleh Perseroan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah, melalui setoran awal yang relatif ringan dan diikutsertakan dalam Undian Berhadiah Perseroan dan dikenakan biaya sebesar

Rp7.500 melalui jaringan ATM Bersama dan Prima.

2) BJB Tandamata Berjangka

Adalah produk tabungan yang diterbitkan oleh Perseroan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah, melalui setoran awal yang relatif ringan dan diikutsertakan dalam Undian Berhadiah Perseroan dan dikenakan biaya sebesar Rp7.500 melalui jaringan ATM Bersama dan Prima.

3) BJB Tandamata Bisnis

Adalah produk tabungan perorangan yang diterbitkan oleh Perseroan 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, fasilitas auto transfer dari rekening Tandamata Bisnis ke Rekening Giro yang dimiliki oleh nasabah.

4) BJB Tandamata *Gold*

Adalah produk tabungan perorangan yang diterbitkan

Perseroan yang bertujuan untuk menjangkau kalangan masyarakat menengah ke atas dengan beberapa tambahan fasilitas yang dimiliki diantaranya suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lain, diikutsertakan dalam Undian Berhadiah Perseorangan, fasilitas perlindungan asuransi untuk nasabah yang mencapai saldo tertentu.

5) BJB Tandamata PurnaBhakti

Adalah produk tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang rupiah yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiun kelolaan PT. Taspen dan PT. Asabri. Diberikan fasilitas kartu ATM sesuai dengan permohonan nasabah

6) BJB Tandamata Dollar

Adalah salah satu produk tabungan valuta asing dari bank tersedia dalam mata uang Dollar Amerika Serikat (USD) dan Dolar Singapura (SGD). Diperuntukan bagi nasabah perorangan, non-perorangan maupun joint account

7) BJB Tandamata *MyFirst*

Adalah tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan berusia 0-17 tahun dalam mata uang

rupiah sebagai tabungan edukasi perbankan sejak dini bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung. Dengan beberapa keunggulan 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.

8) Simpeda

Adalah tabungan BPD seluruh Indonesia dalam mata uang Rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari. Dengan beberapa keunggulan yaitu Kemudahan transaksi melalui jaringan antar BPD se-Indonesia, setoran awal terjangkau, biaya administrasi ringan, suku bunga harian kompetitif, dan bebas biaya bertransaksi antar rekening di seluruh kantor cabang bank secara real time online.

9) TabunganKu

Adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui budaya menabung. Diperuntukan bagi nasabah perorangan dan tidak diperbolehkan untuk Badan Usaha/ Badan Hukum maupun Joint Account.

Satu orang nasabah hanya memiliki satu rekening TabunganKu di satu bank untuk produk yang sama, kecuali bagi orang tua yang membuka rekening untuk anak yang masih dibawah perwalian sesuai Kartu Keluarga yang bersangkutan. Diberikan fasilitas Kartu ATM bagi nasabah TabunganKu.

b. Deposito

1) BJB Deposito Berjangka

Adalah 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 penalti berupa tidak dibayarkannya bunga berjalan. Jangka waktu penempatan deposito berjangka adalah 1, 3, 6, 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 di transfer ke rekening bank lain

2) BJB Deposito Suka-suka

Adalah simpanan berjangka pihak ketiga perorangan dalam mata uang rupiah pada bank yang dapat dicairkan sebelum jatuh tempo tanpa dikenakan biaya penalti, diperuntukan bagi nasabah perorangan. waktu penempatan deposito suka-suka adalah 1, 3, 6, 12 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 di transfer ke rekening bank lain.

3) BJB Deposito Valas

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

4) BJB Deposito Diskonto

Adalah 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 waktu deposito berjangka diskonto adalah 1,3,6,12 bulan.

c. Giro

1) BJB Giro Valas

Adalah rekening transaksi dengan Cek dan Bilyet Giro dengan beberapa pilihan mata uang asing (USD, SGD, CNY, EUR, JPY, AUD), transaksi bisnis Anda menjadi lebih mudah

2) BJB Giro Perorangan

Adalah rekening transaksi dengan Cek dan Bilyet Giro, membuat transaksi bisnis Anda menjadi lebih mudah. Kemudahan bertransaksi melalui ATM. Tersedia pilihan rekening gabungan atau joint account

d. Kredit

1) BJB *Back to Back Loan*

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur perorangan

dengan jaminan berupa Agunan Kas (Giro/Tabungan/Deposito).

2) BJB Kredit Guna Bhakti

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh 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.

3) BJB KPR

Adalah 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 bekas (Secondary) dari non Pengembang Perumahan.

4) BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

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

5) BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda/duda dimana manfaat pensiun debitur dipastikan akan atau telah disalurkan melalui bank

6) Kredit Mikro Utama

Kredit bagi pelaku usaha berskala mikro yang memiliki usaha di sektor ekonomi produktif, contoh usaha perdagangan (took kelontongan, took, baju, dll)

7) Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit usaha rakyat adalah kredit modal kerja dana atau investasi kepada pelaku UMKM di sektor ekonomi produktif yang memiliki kelayakan usaha namun belum *bankable*.

Adapun kinerja usaha terkini Bank BJB adalah dengan mengeluarkannya aplikasi M-Banking BJB, nama aplikasi tersebut BJB Digi. BJB Digi adalah aplikasi digital hasil inovasi perusahaan yang dibuat untuk menjadi solusi atas berbagai kebutuhan semua bentuk Transaksi Non-tunai. Aplikasi ini dapat memudahkan Nasabah untuk melakukan semua bentuk transaksi di aplikasi BJB Digi dengan mudah cepat dan aman.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang digunakan merupakan jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan masalah yang berkaitan dengan judul dari penelitian ini. Data kualitatif ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Pada Penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dan menggunakan metode pendekatan bersifat lapangan.

Menurut Sutopo (2006:56) mengemukakan bahwa sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu, baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen tertentu.

Sumber data yang diperoleh dalam kegiatan penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, diantaranya :

1. Sumber data primer

Menurut Sugiyono (2016: 225) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

Adapun dalam penelitian ini yang terlibat dalam kegiatan wawancara meliputi : Admin *Back Office* bagian kredit konsumen di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Rancah.

2. Sumber data sekunder

Menurut Sugiyono (2012:141) adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari website dan melalui sumber lain yang sudah tersedia sebelum penulis melakukan penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data berdasarkan pada teknik sebagai berikut :

1. *In Depth interview*

Teknik *in depth interview* atau disebut teknik pengumpulan data melalui wawancara diantaranya ada wawancara biasa dan wawancara mendalam. Menurut Sugiyono (2016:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Teknik kegiatan wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang bersangkutan yakni kepada admin *back office* bagian kredit konsumen di Bank BJB KCP Rancah.

2. *Participant Observer*

Pada penelitian ini penulis melakukan studi ke lapangan langsung melalui kegiatan magang yang dilakukan selama 30 hari kerja di Bank BJB KCP Rancah

3. Studi Pustaka

Pada kegiatan penelitian penulis memperkuat data dengan melakukan studi pustaka melalui literatur-literatur, buku sumber, dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti penulis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan pada saat sebelum melakukan studi lapangan. Analisis data ini lebih memfokuskan selama proses studi di lapangan bersamaan dengan proses pengumpulan data.

Menurut Sugiyono (2010: 335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data induktif. Analisis data induktif adalah penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta-fakta khusus, untuk kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2010: 338). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Display Data

Menurut Amailes dan Huberman (Sugiyono, 2010: 341) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks dan naratif. Pada tahap ini peneliti menyajikan data-data yang telah direduksi

ke dalam laporan secara sistematis.

4. Pengambilan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2010: 345) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini data yang telah diproses dengan langkah-langkah seperti di atas, kemudian ditarik kesimpulan secara kritis dengan menggunakan metode induktif yang berangkat dari hal-hal yang bersifat khusus untuk memperoleh kesimpulan umum yang objektif. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi dengan cara melihat kembali pada hasil reduksi dan display data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari permasalahan penelitian.