

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan**

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. yang dikenal dengan nama Bank BJB adalah bank umum milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat, bersama-sama dengan Pemerintah Kota/Kabupaten Jawa Barat dan Banten. Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat 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 Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD. Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikarenakan Peraturan Daerah Provinsi Jawa barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya

Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978.

Nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru. 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 menjadi Perseroan Terbatas (PT).

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.

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.

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. Untuk menunjang kegiatan operasionalnya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, Bank BJB membuka beberapa Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Adapun Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk adalah sebagai berikut:

**Visi :** Menjadi Bank Pilihan Utama Anda

Penjelasan Visi Bank BJB didirikan dengan maksud melalui aktivitasnya membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pemerataan pembangunan di segala bidang agar tercapai peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Bank BJB sebagai salah satu alat kelengkapan

Otonomi Daerah di bidang keuangan/perbankan dan menjalankan usahanya sebagai Bank Umum. Keuangan/perbankan dan menjalankan usahanya sebagai bank umum.

**Misi:**

- 1) Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju ekonomi daerah.
- 2) Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
- 3) Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
- 4) Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholder*
- 5) Meningkatkan inklusi keuangan melalui digilitasi perbankan.

### **3.1.3 Statement Budaya Perusahaan**

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk 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 6 perilaku utama, Sebagai berikut:

1. *Service Excellence*

- Fokus pada nasabah.
- Proaktif dan cepat tanggap dalam dan memberikan layanan bernilai tambah.

2. *Ersonalism*

- Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab.
- Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkankinerja terbaik.

3. *Integrity*

- Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
- Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.

4. *Respect*

- Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan.
- Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.

5. *Innovation*

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

6. *Trust*

- Berprilaku positif dan dapat dipercaya.

## 1. Logo dan Makna



*Sumber: [www.bankbjb.com](http://www.bankbjb.com), 2023*

**Gambar 3.1 Logo Bank BJB**

**Keterangan *Brand Name, Shape dan Color* PT. Bank  
Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.**

1. *Brand Name* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk akan berbakti nama ini menggambarkan transformasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat.

2. Bentuk Merek PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

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

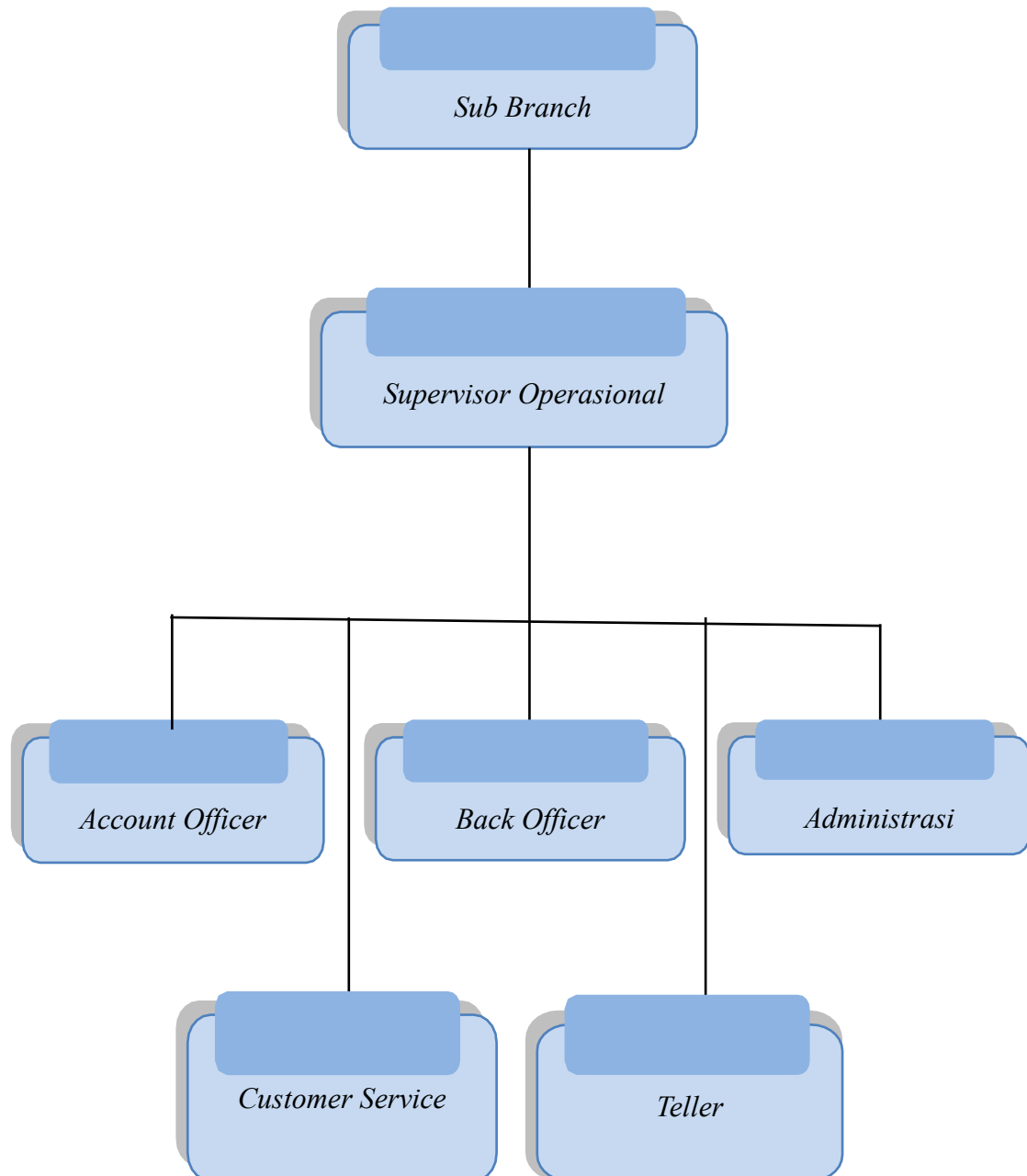
3. Brand *Color* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

*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:

- 1) *Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Naungan, Stabil)
- 2) *Atmospheric Ambience blue* (Visi, Fleksibel, Modern)
- 3) *Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluarga, Tumbuh)

## 2. Struktur Organisasi





*Sumber: PT. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Tambun, 2023*

### **Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Tambun**

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

1. *Sub Branch Manager* (SBM) memiliki tugas dan tanggung jawab:
  - a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang Pemasaran, Perkreditan, dan Jasa Bank.
  - b. Mengelola pemasaran produk jasa.  
Memasarkan kredit kepada nasabah/ bukan nasabah.  
Memproses permohonan dan mengelola kredit, Garansi Bank dan dukungan bank.
  - c. Melakukan pembinaan dan pemantauan kepada debitur lancar dan Daftar Pemilih Khusus (DPK).
  - d. Mengelola penyelamatan dan penyelesaian sistem kredit bermasalah (kolektibilitas diragukan sampai dengan macet) dan kredit dihapuskan.
  - e. Mengelola Pengendalian dan kolektibilitas Kredit.
2. *Supervisor Operasional* memiliki tugas dan tanggung jawab:
  - a. Mengawasi jalannya pelayanan di unit operasional yang menjadi tanggung jawabnya.
  - b. Menginformasikan kepada manajer tentang informasi informasi dibawahnya.

- c. Membina dan mengawasi kerja seluruh karyawan

3. *Account Officer*

- a. Mengumpulkan data calon nasabah
- b. Promosi produk perbankan
- c. Melakukan *follow up*
- d. Menjalin hubungan baik dengan nasabah
- e. Memonitor kinerja nasabah
- f. Mengelola portofolio nasabah
- g. Mengikuti peraturan dan kebijakan

4. Administrasi memiliki tugas dan tanggung jawab:

- a Melayani nasabah yang akan menggunakan produk kredit
- b Melakukan pengarsipan data nasabah kredit
- c Melakukan pengarsipan data nasabah kredit

5. *customer service* memiliki tugas dan tanggung jawab:

- a. Melayani nasabah yang ingin Buka Rekening Tabungan
- b. Memberikan Informasi Ke Nasabah
- c. Memberikan Solusi
- d. Memberikan Penawaran
- e. Membangun Hubungan Baik Dengan *Customer*

6. *Back Office* mempunyai Tugas dan Tanggung

Jawab Utama yaitu:

- a. *Back Office* bank mempunyai tugas untuk membuat dan mengelola laporan keuangan
- b. Penting untuk melakukan pengecekan dan mengontrol invoice dan pemesanan
- c. Mengurus laporan pemasaran dan penjualan
- d. Bertanggung jawab penuh terhadap pelaporan pengecekan barang *fast moving* ataupun yang *slow moving*
- e. Mengurus berkas pengembalian
- f. Monitoring stok dan selalu melakukan pengecekan agar kondisi stok tidak habis.

7. *Teller* mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab Utama yaitu:

- a. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit
- b. Membayarkan pencairan tabungan, deposit berjangka dan kredit atas persetujuan direksi
- c. Menyetorkan 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.

### 3. Produk Pinjaman

#### 1. BJB *Back to Back Loan*

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa agunan kas (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 Kredit Pemilik Rumah (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 bekas (*secondary*).

## 3.2. Metode Penelitian

### 3.2.1. Jenis dan Sumber Data

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini menggunakan jenis data kualitatif, yaitu jenis data yang menggambarkan alur peristiwa secara kronologis, dengan menggunakan penelitian jenis ini akan mudah untuk mengetahui bagaimana Prosedur Kepemilikan Rumah terhadap

Likuiditas Pembelian Rumah Subsidi secara kronologis dan rinci.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti.

1. Data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019:194). Data yang diperoleh dari penelitian lapangan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Tambun Selatan, Bekasi.
2. Data sekunder, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (sugiyono, 2019:193). Data yang diperoleh dari perpustakaan dengan cara mempelajari dan menelaah buku, literatur, jurnal dan artikel yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)**

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dan menelaah buku-buku dan bahan-bahan yang menyangkut dengan Prosedur Pemberian Kredit KPR.

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

Yaitu dengan melakukan penelitian secara langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data primer. Penelitian ini terbagi dalam beberapa cara, yaitu:

### a. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)

Wawancara mendalam merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sugiyono 2018:72).

### b. Observasi langsung (*Participant Observer*)

Menurut Riyanto (2010:98) menyatakan, “Observasi partisipan adalah observasi dimana orang yang melakukan pengamatan berperan serta ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi”.

Dalam observasi *participant observer* ini penulis melakukan penelitian langsung, penulis melihat langsung kegiatan yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tambun Selatan, Bekasi. Penulis terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari bidang yang digunakan sebagai sumber data. Dengan *participant*

*observer* ini maka data diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

### **3.2.2. Teknik Analisa Data**

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif model Miles & Huberman.

Menurut Miles & Huberman (1992:16) analisis terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Mengenai keempat alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan (Sugiyono, 2019:338).

#### **2. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan merangkum hal-hal yang penting sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas (Miles & Huberman, 1992:16).

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam tahap penyajian data dapat dilakukan dengan teks yang bersifat naratif, bagan, hubungan antar kategori, matrik, *flowchart* dan lain-lain. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2019:249).

### 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas (Sugiyono, 2019:252). Penarikan kesimpulan kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak karena perumusan masalah kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan.