

## **BAB III**

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

#### **1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan**

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Jabar Banten / Bank BJB) (BJBR) didirikan pada tanggal 20 Mei 1961. Akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999. Bank BJB adalah bank BUMD milik pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Bank BJB sebelumnya merupakan sebuah perusahaan milik Belanda di Indonesia yang dinasionalisasi pada tahun 1960 yaitu N.V. Denis (De Eerste Nederlandsche Indische Shareholding) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek di Hindia Belanda.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dikukuhkan dengan surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat 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, dikeluarkan 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 bergerak di bidang perbankan.

Dalam rangka penyesuaian dengan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk hukum PT Bank Karya Pembangunan Daerah Djawa Barat menjadi PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Djawa Barat No.11/PD-DPRD/1972 tanggal 27 Juni 1972 tentang Penyempurnaan Kedudukan Hukum Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa-Barat. Nama PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat selanjutnya diubah menjadi BPD Jabar. 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.

Lalu pada tahun 1999 Perubahan Bentuk Hukum Bank Jabar dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). 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 Bank Jabar 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. Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan BJBR adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan. Selain kegiatan perbankan, BJBR juga membantu Pemerintah Provinsi, Kota/Kabupaten se-Jawa Barat dan Banten dalam membina Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan institusi jasa keuangan lainnya milik Pemerintah Provinsi, Kota/Kabupaten se-Jawa Barat dan Banten yang sebagian sahamnya dimiliki oleh BJBR, atau BJBR sama sekali tidak memiliki saham namun diminta untuk membantu pembinaan BPR.

Pada tanggal 29 Juni 2010, BJBR memperoleh pernyataan efektif dari BAPEPAM & LK untuk melakukan Penawaran Umum Saham Perdana atas 2.424.072.500 Saham Seri B dengan nilai nominal Rp250,- per saham dan harga penawaran Rp600,- per saham. BJBR telah mencatatkan seluruh sahamnya pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 08 Juli 2010. Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Bank BJB, yaitu: Pemda Provinsi Jawa Barat (38,26%), Pemda Provinsi Banten (5,37%), Pemda Kota-Kabupaten Se-Jawa Barat (23,61%), Pemda Kota-Kabupaten Se-Banten (7,76%) dan Publik (25%). Modal ditempatkan dan disetor penuh sebanyak 9.696.291.166 lembar saham dengan nilai nominal

sebesar Rp2.424.072.791.500. Kode saham Bank BJB di Pasar uang adalah IDX: BJBR.

Kantor pusat Bank BJB berlokasi di Menara Bank bjb, Jl. Naripan No. 12-14, Bandung 40111 – Indonesia. Saat ini Bank BJB memiliki 1 kantor pusat, 5 kantor wilayah, 65 kantor cabang , 313 kantor cabang pembantu, 345 kantor kas, 169 payment point, 26 kas mobil keliling, 1.477 ATM bank bjb, 11 layanan precious, 5 sentra UMKM / PESAT, 11 weekend banking, 47 forex branches dan 690 branchless banking. Data anak perusahaan bank bjb diantaranya ,bank bjb Syariah (98,61%)-Perbankan, PT BPR Intan Jabar (36,91%)-Perbankan dan PT BPR Karya Utama Jabar (44,32%)Perbankan. Website resmi bank bjb adalah [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id). Sedangkan email perusahaan adalah [corsecbjb@bjb.co.id](mailto:corsecbjb@bjb.co.id) . Dengan nomor call center 14049, Tel: (+6222)-4234868 Fax: (+6222)-4206099. Adapun media sosial aktif bank bjb diantaranya FB: bank bjb official, Twitter: @infobankbjb dan Instagram : @bankbjb.

### **1.1.2 Visi Misi Perusahaan**

Dewan Komisaris dan Direksi bank bjb senantiasa melakukan telaah terhadap pencapaian visi dan misi Bank. Secara periodik pencapaian visi dan misi dievaluasi dengan menggunakan mekanisme penyusunan Rencana Bisnis Bank yang memuat pencapaian target, rencana strategis dan target kinerja satu tahun ke depan.

Dewan Komisaris dan Direksi menilai bahwa visi dan misi Bank masih relevan dengan kondisi dan tujuan Bank. Pencapaian visi dan misi Perseroan telah sesuai dengan arah dan tahapan yang telah ditetapkan oleh Bank.

## 1. Visi

Menjadi Bank pilihan utama anda.

## 2. Misi

- Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
- Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
- Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
- Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

### 1.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank bjb, bank bjb telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis, nilai-nilai perusahaan 51 (coporate value) yang telah dirumuskan yaitu *GO SPRIT* yang merupakan perwujudan dari *service excellent, professionalism, integrity, respect, intelligence, trust* yang dijabarkan dalam 14 perilaku utama.

**Tabel 3.1**

**Budaya Perusahaan**

<i>Corporate Values</i>	<b>Perilaku Utama</b>
<b>1. <i>Service Excellent</i></b>	1) Fokus pada nasabah 2) Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan bernilai tambah.
<b>2. <i>Profesionalism</i></b>	3) Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab. 4) Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
<b>3. <i>Integrity</i></b>	5) Jujur, disiplin dan konsisten. 6) Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
<b>4. <i>Respect</i></b>	7) Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan. 8) Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif
<b>5. <i>Innovation</i></b>	9) Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik.

<i>Corporate Values</i>	<b>Perilaku Utama</b>
	10) Melakukan perbaikan berkelanjutan.
<b>6. Trust</b>	11) Berperilaku positif dan dapat dipercaya. 12) Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sumber : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) : 2021

#### **1.1.4 Logo dan Makna**

Elemen - elemen visual pada logo biasanya merepresentasikan visi, misi, fungsi, nilai, serta budaya perusahaan yang memakai logo tersebut. Elemen-elemen tersebut sangat berperan penting bagi perusahaan dalam rangka menyampaikan pesan yang ingin di beritahukan kepada setiap konsumennya.



**Gambar 3.1 Logo bank bjb**

Sumber : <https://www.bankbjb.co.id> : 2021



**Gambar 3.2 Sayap logo bank bjb**

Sumber : <https://www.bankbjb.co.id> : 2021

# bank bjb

**Gambar 3.3 Brand name bank bjb**

Sumber : <https://www.bankbjb.co.id> : 2021

- **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 professional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

*Brand Shape* : Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder : sayap yang terbang untuk kemajuan) Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder: Sayap yang terbang untuk kemajuan) Bentuk sayap pada logo bank bjb melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, shareholder dan seluruh masyarakat. Sedangkan, penggunaan huruf pada logotype merupakan pengembangan bentuk dari huruf Alte Haas Grothesk. Kemudian, pemilihan nama bank bjb hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten yang lebih modern, transenden, inklusif, dan telah dikenal oleh masyarakat luas. Bentuk konfigurasi logo di atas merupakan konfigurasi utama (konfigurasi logo primer). 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.

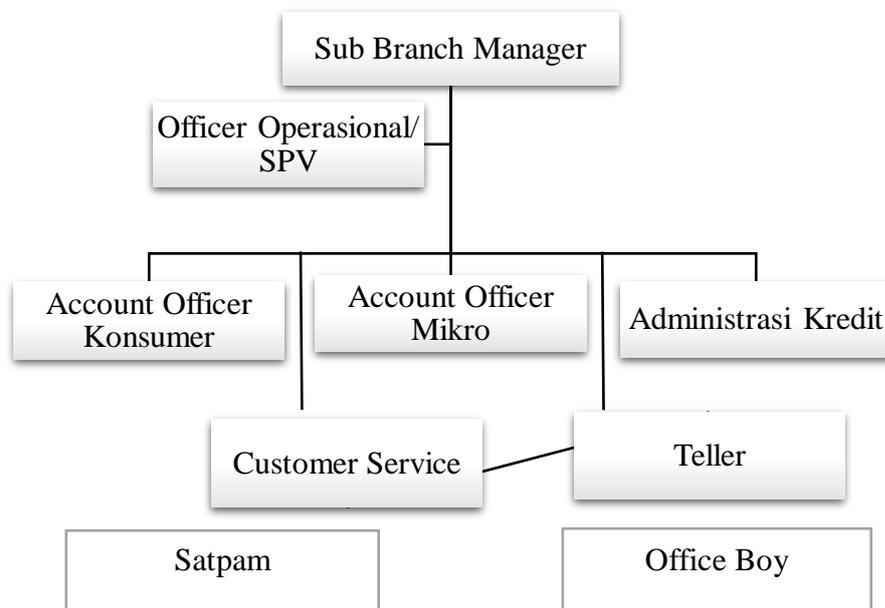
- **Keterangan warna logo bank bjb**

*Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Teduh, Mapan)

*Atmospheric Ambience blue* ( Visioner, Fleksibel, Modern)

*Sincere True Yellow* ( Melayani, Kekeluarga, Tumbuh)

### 1.1.5 Struktur Organisasi



**Gambar 3.4**  
**Struktur organisasi bank bjb kantor cabang pembantu cikurubuk**

Sumber : Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk 2021

### 1.1.6 Job Description

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan-jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Cikurubuk. Adapun tugas dan wewenang masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

#### 1) *Sub Branch Manager*

- Membantu pemimpin cabang dalam mengelola bisnis cabang pembantu yang mengelola pelaksanaan sistem prosedur
- Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan Bank Indonesia, peraturan perundang-undang serta peraturan intern lainnya yang berlaku.
- 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.
- Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur Bank bjb sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
- Menyusun rencana bisnis untuk KCP dan memonitor pencapaiannya.
- Melakukan evaluasi terhadap kualitas operasional KCP, dan melakukan pelaporan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja yang ditetapkan

- Pemeriksaan dan pengkajian ulang hasil analisis kredit atas permohonan fasilitas kredit
- Memberikan keputusan kredit sesuai dengan kewenangan
- Memeriksa laporan pengaduan nasabah
- Koordinasi dengan Kantor Cabang untuk memenuhi kebutuhan staf di KCP yang menjadi tanggungjawabnya sehingga seluruh posisi kosong dapat terisi
- Mengelola penerapan manajemen risiko di KCP

2) *Officer Operasional / SPV*

- Melaksanakan pengelolaan layanan operasional dan administrasi dana, jasa dan kredit di KCP sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Mengelola dan melakukan Pemantauan terhadap seluruh biaya-biaya operasional sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan
- Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi di KCP
- Melakukan Pemantauan terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank
- Memonitor seluruh keluhan/*complaint* nasabah agar terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank
- Mengelola transaksi tunai dan non tunai di KCP sesuai batas kewenangan

- Menyajikan data-data nasabah dengan akurat dan pengelolaan dokumentasi yang tertata rapih, sesuai ketentuan yang berlaku
- Mengelola pelaksanaan *settlement*/input data dan administrasi dana dan jasa (Bank Indonesia Real Time Gross Settlement, kliring, transfer, pemindahbukuan, inkaso, MPN/ Modul Penerimaan Negara, Surat perintah pencairan dana, Dana pensiun lembaga keuangan & Jasa lainnya)
- Memonitor fungsi pelayanan yang dilakukan dalam mengelola pembukaan, penutupan serta pemeliharaan rekening Giro, Deposito dan Tabungan DN & LN sesuai dengan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer*) dan prosedur tentang Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT)
- Mengelola kebutuhan inventaris dan logistik operasional yang dibutuhkan KCP
- Mengelola Laporan Harian Transaksi dan laporan lainnya
- Memeriksa laporan neraca, laba rugi, rincian saldo rekening internal, rekapitulasi saldo rekening (harian), laporan nominatif giro, tabungan, kredit dan deposito (bulanan)
- Melakukan Pemantauan terhadap pelaksanaan pengisian ATM
- Memastikan laporan – laporan untuk pihak internal maupun eksternal sesuai dan disampaikan tepat waktu
- Mengawasi pembuatan laporan transaksi mencurigakan (bulanan)

3) *Account Officer Consumer*

- Melakukan koordinasi dengan Pemimpin KCP terkait dengan pencapaian target
- Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan/atau calon nasabah
- Memasarkan produk perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian & kepatuhan serta penerapan manajemen risiko
- Mengecek kelengkapan berkas atau dokumen kredit yang disyaratkan dalam pengajuan permohonan kredit
- Melakukan survei ke lokasi dan kontak dengan pihak-pihak eksternal untuk mengumpulkan data/ informasi tambahan terkait penyusunan analisis permohonan kredit
- Melakukan pengecekan dan verifikasi BI *Checking*, Daftar Hitam Nasional (DHN) dan laporan Sistem Informasi Debitur (SID)
- Menerima hasil pengecekan dan penilaian agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan kredit dari Bisnis *Legal*
- Membuat surat pemberitahuan dan tagihan pembayaran jatuh tempo kredit kepada para debitur
- Mengusulkan untuk melaksanakan proses penyelamatan dan/atau penyelesaian terkait dengan debitur kelolaannya yang bermasalah
- Menyusun laporan aktivitas dan evaluasi pencapaian target dan penyaluran kredit untuk kepentingan internal dan eksternal

4) *Account Officer Mikro*

- Melaksanakan pengelolaan pemasaran, analisis kredit, pembinaan, pemantauan dan pengembangan portofolio kredit mikro serta produk dana dan jasa sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis kredit, dana dan *fee based income* yang telah ditetapkan
- Menerima hasil pengecekan dan penilaian jaminan/agunan yang digunakan untuk pengajuan kredit dari bisnis legal
- Menyusun dan membuat analisis permohonan kredit dengan menganalisis faktor 5C (*Character, Capacity, Collateral, Capital, Condition of Economy*) dan analisis risiko kredit sesuai ketentuan berlaku
- Melakukan pengecekan BI *checking* dan laporan Sistem Informasi Debitur
- Mengecek kelengkapan berkas/dokumen yang menjadi syarat dalam pengajuan permohonan kredit
- Melakukan survei ke lokasi/kontak dengan pihak – pihak eksternal untuk mengumpulkan data/informasi tambahan terkait penyusunan analisis permohonan kredit
- Menyimpan dan mengelola berkas – berkas debitur dari kreditur dalam rangka melaksanakan pemantauan dan/atau pembinaan
- Bertanggung jawab atas kredit yang menjadi kelolaan dari mulai pencairan sampai kredit tersebut dinyatakan lunas

#### 5) Administrasi Kredit

- Membantu penyajian data debitur serta pengelolaan administrasi dan dokumentasi kredit sesuai kebijakan/ketentuan yang berlaku

- Menyiapkan proses akad antara bank dengan calon debitur
- Memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data informasi debitur dengan dokumen kredit untuk dilakukan penginputan pada system
- Melakukan input data realisasi kredit dan pembayaran angsuran kredit ke dalam sistem termasuk penerbitan Garansi Bank, pembebanan biaya provisi, dsb
- Menyampaikan hasil inputan kepada *Officer* Operasional untuk dimintakan *approval* melalui *core banking system* sesuai dengan kewenangannya
- Membuat rekap potongan angsuran kredit secara keseluruhan dan mengadministrasikan mutasi debitur

#### 6) *Customer Service*

- Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk dan jasa Bank yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya
- Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan
- Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*walk in* dan *by phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada *Officer* Operasional
- Melakukan *follow up* atas keluhan nasabah sesuai dengan sistem prosedur sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan
- Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening
- Melakukan proses input ke sistem *core banking*

- Memastikan semua dokumen telah lengkap dan telah ditandatangani oleh *Officer* Operasional
- Melayani print out rekening nasabah serta informasi saldo nasabah pemilik rekening
- Melayani permintaan pembuatan maupun penutupan kartu ATM serta penggantian kartu ATM dan *passbook* sesuai dengan aplikasi yang diisi dan ditandatangani oleh nasabah
- Mengelola Daftar Hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta file nasabah
- Melayani permintaan buku cek dan bilyet giro sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pelayanan sesuai *Service Level Agreement* (SLA)
- Mengelola cek dan bilyet giro yang tidak mempunyai dana (kosong)
- Melakukan pengkinian data (*up dating*) terhadap data nasabah maupun debitur sesuai dengan dokumen yang diterima dari nasabah
- Melayani pembuatan Surat Keterangan/ Dukungan Bank sesuai permintaan nasabah
- Membuat dokumentasi data nasabah berdasarkan urutan *Customer Information* Arsip (CIF)
- Menjalankan prinsip-prinsip *Know Your Customer* (KYC) serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT)
- Melaporkan kepada *Officer* Operasional apabila mendapatkan calon nasabah yang teridentifikasi sebagai teroris, dengan melakukan pengecekan kepada daftar teroris

- laporan aktivitas harian serta diserahkan kepada *Officer* Operasional untuk dimintakan persetujuannya

7) Teller

- Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan
- Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan Bank BJB
- Melakukan *balancing* kas pada awal/akhir hari dengan menyesuaikan antara nota-nota transaksi pembukuan dengan fisik uang yang ada dan menyerahkannya kepada *Officer* Operasional
- Melayani setoran Pajak/Penerimaan Negara, *Western Union*, pelayanan jasa Bank lainnya
- Menghitung total transaksi kas serta membuat laporan harian kas yang dilakukan hari itu
- Menjalankan prinsip-prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Menerapkan aturan dan prosedur tentang *Anti Money Laundering* dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) serta melaporkan kepada pejabat berwenang jika terdapat transaksi yang diduga sebagai praktek pencucian uang dan pendanaan terorisme
- Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit
- Membayarkan pencarian tabungan, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan direksi

- Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas teller harian
- Menyetorkan kas teller sore hari kepada koordinator administrasi dan keuangan untuk di perikasa kebenarannya
- Melakukan kas opname atas posisi kas harian bersama koordinator administrasi dan keuangan
- Menangani kas kecil rutin

8) *Office Boy*

Membersihkan lingkungan kantor dan membantu kru yang ada di kantor.

9) Satpam

- Bertugas untuk siap siaga terdapat situasi kantor
- Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank
- Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak tanduk nasabah mencurigakan
- Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang menanyakan dan memerlukan informasi
- Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.

### **1.1.7 Produk PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bank bjb)**

#### 1. Tabungan

- bjb Tandamata

Produk tabungan khas bank bjb. Dengan setoran ringan dan tetap mendapatkan bunga kompetitif. Dengan membuka bjb Tandamata, Anda mendapatkan Kartu ATM bank bjb yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit yang dapat digunakan untuk berbelanja dan pembayaran lainnya. Bebas biaya transaksi tarik tunai di seluruh ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima.

##### 1) bjb Tandamata Berjangka

Tabungan dengan setoran wajib bulanan yang memberikan Anda ekstra perlindungan Asuransi.

##### 2) bjb Tandamata Bisnis

Tabungan dengan fasilitas autotransfer dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran di seluruh Cabang bank bjb di Indonesia. Keuntungan lainnya adalah gratis biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima.

##### 3) bjb Tandamata Gold

Tabungan dengan gratis perlindungan asuransi jiwa dan bunga tabungan diatas rata - rata.

4) bjb Tandamata Purnabakti

Tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT Taspen (Persero).

5) bjb Tandamata Dollar

Simpanan dalam mata uang valas yang tersedia dalam pilihan mata uang USD dan SGD.

6) bjb Tandamata *My First*

bjb Tandamata *My First* adalah Tabungan Perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi 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 bjb, ATM bersama dan ATM Prima di seluruh Indonesia.

7) Simpeda

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 bjb secara *real time online*.

#### 8) TabunganKu

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### 9) Tabungan SimPel

Tabungan untuk 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.

### 2. Deposito

Investasi dana nasabah dengan suku bunga bjb Deposito yang kompetitif menjadikan investasi Anda lebih cepat berkembang.

- 1) bjb Deposito Suka-suka Investasi dana nasabah dengan suku bunga bjb Deposito yang kompetitif dengan kemudahan pencairan bebas jangka waktu.
- 2) bjb Deposito Valas Suku bunga bjb Deposito Valuta Asing yang kompetitif menjadikan investasi Anda lebih cepat berkembang.

### 3. Giro

- 1) bjb Giro Perorangan Rekening transaksi dengan Cek dan Bilyet Giro, transaksi bisnis menjadi lebih mudah. Kemudahan bertransaksi melalui ATM. Tersedia pilihan rekening gabungan atau joint account.
- 2) bjb Giro Valas Rekening transaksi dengan Cek dan Bilyet Giro dengan beberapa pilihan mata uang asing (USD, SGD, CNY, EUR, JPY, AUD).

### 4. Kredit

- 1) Bjb Kredit Guna Bhakti adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui bank bjb atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki perjanjian kerjasama dengan bank dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur.
- 2) Bjb KPR Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank bjb 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.

- 3) Bjb KPR Sejahtera FLPP fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank kepada calon debitur perorangan berupa kredit pemilikan rumah sejahtera tapak *primary* atau kredit pemilikan rumah sejahtera susun *primary*. FLPP adalah dukungan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan kepada MBR yang pengelolaannya dilakukan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat bekerjasama dengan Bank Pelaksana.
- 4) Bjb Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB) adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb 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 bjb kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda/duda dimana manfaat pensiun debitur dipastikan akan atau telah disalurkan melalui bank bjb.
- 6) Bjb Back to Back Loan adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa Agunan Kas (Giro/Tabungan/Deposito).
- 7) Bjb Wealth Management Layanan bank bjb dalam menyediakan produk asuransi yang memberikan perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka panjang nasabah.

5. Bancassurance Layanan Bank dalam menyediakan produk asuransi yang memberi perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka panjang nasabah.
6. Reksa Dana Merupakan wadah untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal yang selanjutnya diinvestasikan kembali ke dalam portofolio efek oleh Manajer Investasi.
7. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) adalah Simpanan bagi Pensiunan yang dapat memberikan kesinambungan penghasilan bagi peserta dan keluarganya. Dengan iuran terjangkau dan fleksibel. Iuran Peserta diinvestasikan dalam instrument investasi yang aman dan menguntungkan.

## **1.2 Metode Penelitian**

### **1.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Suharsimi Arikunto (2013:172) data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain lain. Dalam penelitian ini data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara langsung kepada *Customer Service* PT bank bjb. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data sekunder dimana 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.

### **1.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam proses pengumpulan data penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan data. Menurut Suharsimi Arikunto (2000:134) instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang di pilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu Studi Kepustakaan dan Studi Lapangan.

1. Studi kepustakaan menurut Nazir (1988:111) adalah Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi pnelaahan terhadap buku – buku, literatur – literatur, catatan – catatan dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Dengan kata lain bahwa studi kepustakaan mengadakan penelitian dengan cara mempelajari dan membaca literatur – literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian.
2. Studi lapangan

1. *In Depth Interview* (Wawancara Mendalam)

Menurut Moleong (2005 : 186) wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian.

## 2. *Participant Observer* (Observasi Lapangan)

Menurut Sugiyono (2012 : 166 ) observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja dan gejala – gejala alam dan responden.

### 1.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi. Teknik analisis data yang digunakan penulis pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Menurut I made Winartha (2006:155) metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang terjadi di lapangan.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga tahap yaitu reduksi data, display data dan kesimpulan atau verifikasi.

#### 1. Reduksi data

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal – hal pokok, memfokuskan pada hal – hal yang pokok dan hal – hal yang penting serta dicari tema dan polanya . Dengan demikian data yang telah direduksi akan

memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan

## 2. Display data

Display data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi di susun sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori dan sejenisnya.

## 3. Kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.