

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil PT. Bank Jabar Banten Syariah

Pendirian bank Jabar Banten Syariah diawali dengan pembentukan divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT. Bank Jabar Banten Tbk. Pada tanggal 20 Mei 2000, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu.

Setelah 10 (Sepuluh) tahun operasional Divisi/Unit Usaha Syariah, manajemen PT. Bank Jabar Banten Tbk. Berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan share perbankan syariah, maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT. Bank Jabar Banten Tbk. diputuskan untuk menjadikan Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Sebagai tindak lanjut keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT. Bank Jabar Banten Tbk. maka pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan PT. Bank Jabar Banten Syariah. Hingga saat ini PT. Bank Jabar Banten Syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga No. 135, dan telah memiliki 8 (delapan) kantor cabang, kantor cabang pembantu 55 (lima puluh lima) jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM Bersama.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Jabar Banten Syariah

1. Visi

“Menjadi Bank Syariah Digital Pilihan Utama Masyarakat”.

2. Misi

- f. Meningkatkan akses keuangan syariah yang Amanah berbasis layanan digital.
- g. Bersama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama keuangan haji.
- h. Memberikan Nilai tambahan yang optimal bagi *stakeholder* serta mendukung laju perekonomian Usaha Kecil dan Menengah (UKM).
- i. Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif.

3.1.3 Logo dan Makna PT Bank Jabar Banten Syariah



Gambar 3.1 Logo PT. Bank Jabar Banten Syariah

Sumber : www.bjbsyariah.co.id

PT. Bank Jabar Banten Syariah (3/1) bertempat di Jalan Teuki Umar No 8. Kota Bandung meluncurkan logo baru. Logo baru resmi diluncurkan oleh Dirut PT.

Bank Jabar Banten Syariah, Hendarin Sukarmadji. Turut hadir dalam kesempatan tersebut, jajaran Direksi dan Komisaris PT. Bank Jabar Banten Syariah.

Menurut Hendarin Pergantian logo dan *call name* PT. Bank Jabar Banten Syariah selain dimaksudkan untuk menyesuaikan dengan perusahaan induk yaitu Bank Jabar Banten yang telah terlebih dahulu melaksanakan pergantian *call name* dan logonya pada bulan Agustus 2010.

Pergantian logo telah melalui berbagai tahapan pengajuan, mulai dari perumusan secara internal, proses persetujuan dari dewan komisaris, proses persetujuan dari Bank Jabar Banten sendiri selaku pemegang saham pengendali sekaligus pemegang hak paten *call name* dan logo Bank Jabar Banten Syariah serta persetujuan dari Bank Indonesia melalui suratnya Nomor 12/175/DPbS/PADBS/Bd tanggal 14 Desember 2010.

Berdasarkan *guidance identity*, visualisasi dari *call name* dan logo PT. Bank Jabar Banten Syariah dengan bentuk tiga sayapnya menggambarkan interaksi antara bank dengan nasabah, pemegang saham dan masyarakat melalui pemberian layanan yang terbaik, leberpihakan kepada perekonomian yang berbasis kerakyatan serta mampu menjangkau masyarakat sampai pelosok.

Pergantian logo diharapkan membawa spirit baru bagi Bank Jabar Banten Syariah untuk dapat lebih mampu memberikan kontribusi yang nyata bagi masyarakat khususnya membantu mendorong perekonomian yang berbasis ekonomi kerakyatan, mampu menjangkau dan memberikan layanan prima kepada nasabah dan *stake holder* lainnya serta mampu meningkatkan kinerja bisnis.

3.1.4 Statement Budaya Perusahaan PT. Bank Jabar Banten Syariah

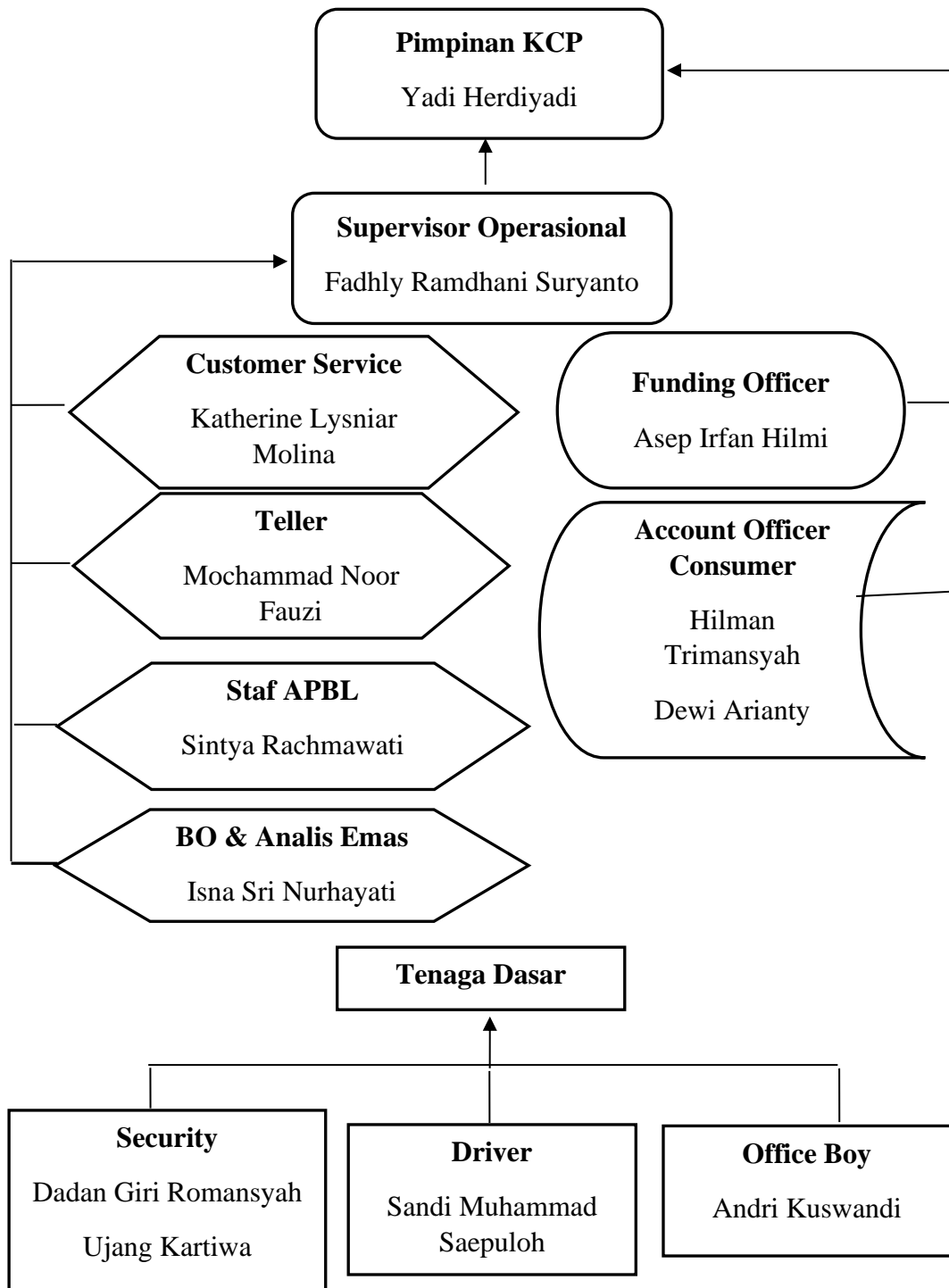
Nilai budaya yang diterapkan oleh PT. Bank Jabar Banten Syariah adalah Ikhlas, maksudnya :

- a) Integritas
 - a. Berfikir, berkata dan bertindak terpuji
 - b. Jujur, disiplin dan konsisten
- b) Kompeten
 - a. Berkomitmen dan bertanggung jawab
 - b. Kerja cerdas, tuntas dan tulus
 - c. Belajar dan bertumbuh
- c) Harmoni

Saling menghargai, bersinergi dan peduli pada lingkungan
- d) Layanan

Ramah dan empati
- e) Solusi
 - a. Berdampak positif dengan hasil terbaik
 - b. Berorientasi pada nilai tambah

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciawi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciawi

Sumber : PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciawi

3.1.6 Job Description PT. Bank Jabar Banten KCP Ciawi

Job Description Struktur Organisasi PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP

Ciawi sebagai berikut :

1. Pimpinan Cabang Pembantu

Tugasnya :

- a) Melaksanakan misi kantor cabang keseluruhan, yaitu untuk membantu direksi memperoleh laba yang wajar melalui penyediaan produk dan jasa perbankan yang dibutuhkan masyarakat di daerah kerja cabang, mendorong pemberdayaan ekonomi serta berfungsi sebagai pengelola uang daerah, dalam rangka mewujudkan bank yang berkembang secara sehat, dinamis, mandiri dan terpercaya, dan memberikan kontribusi yang sehat, mandiri dan terpercaya, dan memberikan kontribusi yang nyata terhadap pendapatan asli daerah.
- b) Mengelola pelaksanaan sistem prosedur
- c) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis di wilayah kerja cabang.
- d) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola layanan unggul kepada masyarakat.
- e) Mengelola uang daerah
- f) Memberikan kontribusi laba yang nyata untuk mendorong pemberdayaan ekonomi.

2. Supervisor Operasional

Tugasnya :

- a) Melaksanakan pengelolaan layanan operasional dan administrasi dana, jasa dan kredit di KCP sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b) 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
- c) Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi di KCP
- d) Melakukan pemantauan terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staff sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan bank
- e) Mengelola administrasi kredit, dana dan jasa.

3. *Customer Service*

Tugasnya :

- a) Melayani nasabah ketika akan membuka rekening tabungan, giro, deposito atau kebutuhan nasabah lainnya.
- b) Melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah.
- c) Memberikan penjelasan mengenai produk-produk maupun syarat-syaratnya
- d) Sebagai layanan transaksi

4. *Teller*

Tugasnya :

- a) Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang

- b) Membantu dan melayani nasabah terkait transaksi keuangan
- c) Memasukan transaksi nasabah kedalam *computer* untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima.
- d) Memantau brankas bank untuk memastikan saldo kas yang benar

5. *Staff* APBL

Tugasnya :

- a) Memastikan keseimbangan *cashflow* perusahaan, hal ini hanya dapat dilakukan dengan berkontribusi secara menyeluruh
- b) Memastikan dokumen dan arsip yang berkaitan dengan pembelian perusahaan (akun yang harus dibayar) dianalisa dan di cek dengan baik
- c) Memastikan segala pembelian yang dilakukan oleh perusahaan dicatat dengan baik
- d) Memastikan pembayaran terhadap barang yang sudah diterima oleh perusahaan atau belum tapi telah dilakukan kesepakatan sebelumnya terlaksana dengan baik sesuai kesepakatan
- e) Memastikan laporan mingguan dan bulanan terkait pembelian perusahaan dilaporkan pada manajer atau supervisor untuk dipertanggung jawabkan
- e) BO dan Analisis Emas

1. BO

Tugasnya :

- a) Melakukan administrasi pengelolaan perusahaan
- b) Bertanggungjawab dalam mengurus laporan-laporan keuangan ataupun masalah administrasi

2. Analis Emas

Tugasnya :

Memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah yang berinvestasi atau menabung dalam bentuk emas

6. *Funding Officer*

Tugasnya :

- a) Mempromosikan dan memasarkan produk bank berupa tabungan, giro, dan deposito.
- b) Membuka rekening tabungan baru atau akuisisi
- c) Menjalin hubungan baik dengan nasabah agar tetap menyimpan atau berinvestasi pada bank tersebut
- d) Mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan *top up*
- e) Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual
- f) Mem-*follow up* semua produk yang dibeli oleh nasabah
- g) Melaporkan segala jenis aktifitas dan program yang sudah dijalankan
- h) Mengerjakan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan
- i) Memberikan pendekatan secara rutin dan baik agar nasabah tetap royal

7. *Account Officer Costumer*

Tugasnya :

- a) Melakukan koordinasi dengan Manager Konsumer dan KPR terkait dengan pencapaian target
- b) Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta

penyelesaian dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan “nasabah sesuai ketentuan yang berlaku”

- c) Melakukan promosi kepada nasabah/calon nasabah
- d) Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah/ calon nasabah
- e) Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif Kualitatif.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. metode deskriptif menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Maka, penekanan latar belakang struktur dan individu secara deskriptif menyajikan keadaan yang berkaitan dengan strategi pemasaran. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis deskriptif, tujuannya adalah untuk memberikan gambaran-gambaran. Maka, peneliti menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciawi.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dimana data tersebut berhubungan langsung dengan

masalah yang akan diteliti, yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi langsung di PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciawi.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:53) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung ke PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciawi.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:56) Sumber data sekunder adalah sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data yang diperlukan didapat dari berbagai sumber seperti artikel, buku referensi dan informasi lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi lapangan

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Wawancara mendalam (*in depth interview*)

Wawancara dalam penelitian terjadi dimana peneliti menggali informasi secara mendalam dengan bertanya secara leluasa atau bebas dengan pertanyaan yang telah disediakan sebelumnya.

Menurut Noneng dan Euis (2018:285) “wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik

secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu”. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciawi untuk melengkapi data dan informasi terkait masalah yang sedang diteliti.

b. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

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

Dalam penelitian ini, penulis melakukan riset dan observasi secara langsung terhadap objek yang diteliti pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciawi.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015:140) menyatakan, “Studi Pustaka adalah berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.”

Dalam penelitian ini, penulis mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan studi kasus. Dengan buku buku tersebut penulis dapat mendapatkan data-data yang teoritis dan dapat dijadikan sebagai bahan dasar untuk penelitian ini.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif yang mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data, dan reduksi data. Data yang dianalisis berupa kata-kata atau kalimat-kalimat, baik yang diperoleh dari

wawancara maupun observasi. Data yang dianalisis oleh penulis adalah strategi pemasaran produk tabungan haji pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciawi.

Teknis analisis data yang digunakan saat penelitian oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Data-data yang diperoleh tersebut dapat dicatat atau direkam kemudian dijabarkan dalam bentuk deskriptif.

2. Reduksi Data

Dalam tahap reduksi data, peneliti membuat ringkasan, menelusuri tema, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting. Dengan reduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data. Reduksi data dapat berupa mengkode, ringkasan, memusatkan tema, dan membuat batas permasalahan.

3. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini kalimat yang disusun akan logis dan sistematis, sehingga jika dibaca akan dapat mudah dipahami berbagai hal yang terjadi. Penyajian data ini mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sehingga narasi yang tersaji adalah deskripsi mengenai kondisi secara rinci.

4. Pengambilan Kesimpulan

Tahap pengambilan kesimpulan ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah didapat sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Penarikan kesimpulan ini tahap akhir dari kegiatan pengolahan data.