

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.**

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. 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 5 Kantor Wilayah, 65 Kantor Cabang, 841 Kantor Cabang Pembantu, 6 Kantor Fungsional (Sentra UMKM), 18 Layanan BJB Precious, 12 Layanan Weekend Banking, 57 Kas Mobil Keliling, dan 1.757 ATM Bank BJB.

##### **1. Sejarah Pendirian – 1961**

Pendirian bank BJB diawali oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan di Indonesia Milik Belanda Yang di nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu *NV Denis (De Erste 2 Nederlansche Indische Shareholding)* yang

sebelumnya bergerak di bidang Bank Hipotek. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960, Pemerintah Provinsi Jawa Barat berdasarkan Akta Pendirian No.125 tanggal 19 November 1960 juncto Akta Nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan Akta Nomor 84 tanggal 13 Mei 1961 seluruhnya dibuat Notaris Noezar dan sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 mendirikan Perusahaan Daerah "PT Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat" 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 3 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 4 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. Perubahan Logo & *Call Name* Perseroan – 2010

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/DIRPPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi Bank BJB pada tanggal 2 Agustus 2010.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.**

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

#### **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 PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.**

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 perilaku utama:

**Tabel 3.1**

***Corporates Values* PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.**

<b>Corporates Values</b>	<b>Prilaku Utama</b>
1. <i>Service Excellent</i>	1. Fokus pada Nasabah. 2. Proaktif dan Cepat Tanggap dalam Memberikan Layanan Bernilai Tambah.
2. <i>Professionalism</i>	3. Bekerja Efektif, Efisien, dan Bertanggungjawab. 4. Meningkatkan Kompetensi.
3. <i>Integrity</i>	5. Jujur, Disiplin, dan Konsisten. 6. Memahami dan Melaksanakan Ketentuan yang berlaku.
4. <i>Respect</i>	7. Menghormati dan Menghargai serta Terbuka terhadap Perbedaan. 8. Memberi dan Menerima Pendapat yang Positif dan Kondtruktif.
5. <i>Innovation</i>	9. Kreatif dan Inovatif untuk Memberikan Solusi Terbaik. 10. Melakukan Perbaikan Berkelanjutan.

6. <i>Trust</i>	11. Berperilaku Positif dan dapat dipercaya. 12. Membangun Sinergi untuk Mencapai Tujuan Perusahaan.
-----------------	---

Sumber: <https://www.bankbjb.co.id/> , 2023

### 3.1.4 Logo dan Makna PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.



Sumber: [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) , 2023

**Gambar 3.1 Logo PT Bank BJB, Tbk.**

#### **Keterangan *Brand Name, Shape dan Color* Bank BJB**

##### 1) *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.

2) *Brand Shape* Bank BJB

*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.

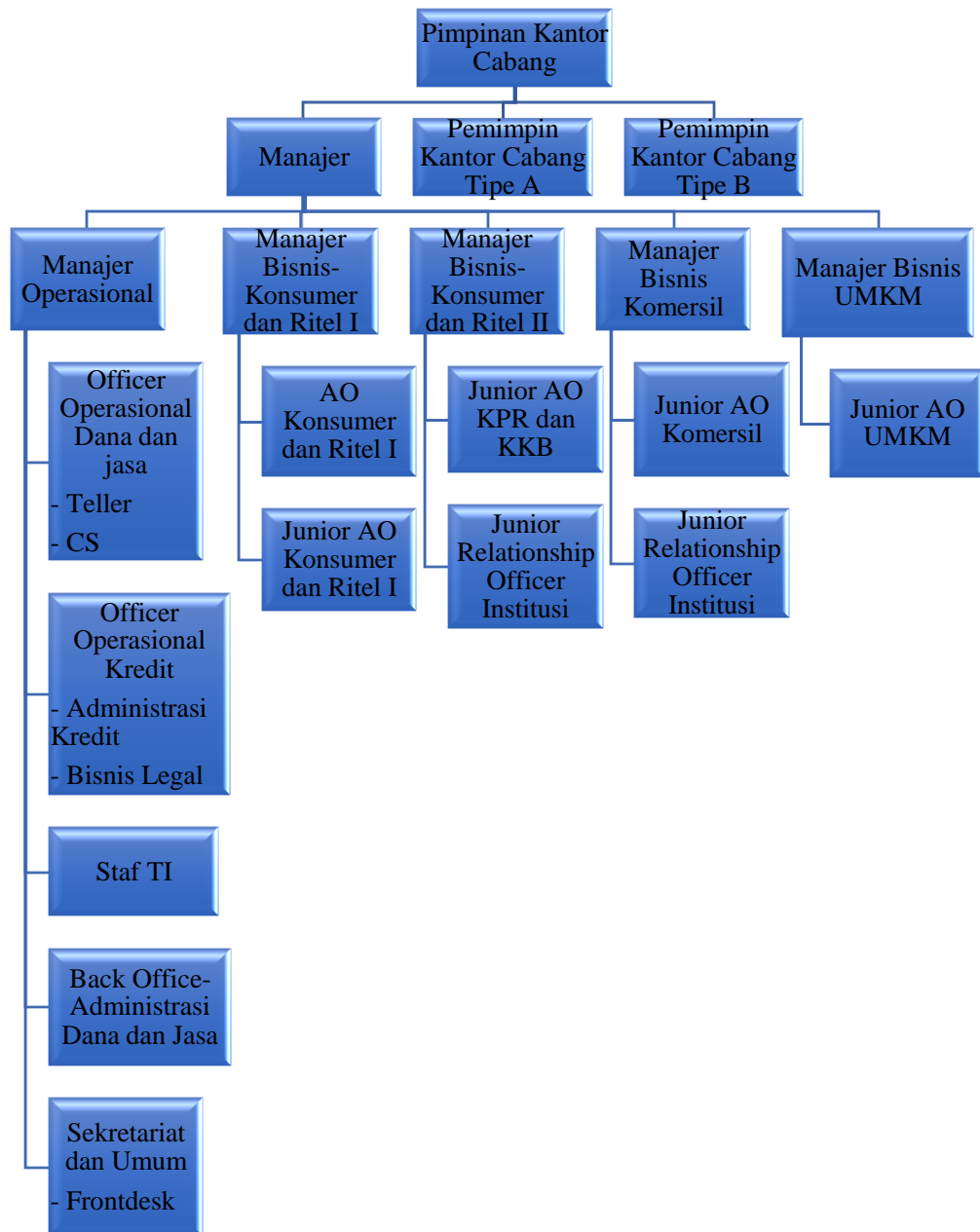
3) *Brand Color* Bank BJB

*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, Teduh, Mapan).
2. *Atmospheriic Ambience Blue* (Visioner, Fleksibel, Modern).
3. *Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluarga, Tumbuh).



**3.1.5 Struktur Organisasi PT Bank Prmbangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.**



Sumber: PT Bank BJB, Tbk. KC Tasikmalaya, 2023

**Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank PT Bank BJB, Tbk. KC Tasikmalaya**

### **3.1.6 Job Description PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.**

*Job Description* struktur organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. KC Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

#### **1. Pemimpin Cabang**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Mengatur, mengawasi dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dalam lingkungannya sehingga terpelihara kelangsungan, kelancaran dan kesatuan gerak langkah pekerjaan sesuai dengan tata kerja yang ditetapkan.
- b. Membangun budaya *cost awareness* dan *cost efisiensi* serta mengelola dan melakukan monitoring 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.
- c. Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur Bank BJB sesuai kewenangan dan target yang telah ditentukan.
- d. Melakukan koordinasi dengan kantor Wilayah dan Divisi Jaringan, Layanan & Operasional Kantor Pusat dalam rangka monitoring terhadap *service* standar yang diberikan oleh seluruh staf sehingga *service* yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.

- e. Melakukan koordinasi dalam membuat rencana/langkah-langkah perbaikan *service* yang harus dilakukan di cabang sehingga *service* yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan target.
- f. Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk Cabang dan monitoring pencapaiannya.
- g. Membuat, mengusulkan program kerja dan anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik internal maupun eksternal.
- h. Melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi dan menyetujui sesuai kewenangan, kegiatan operasional, agar kualitas operasional Kantor Cabang berjalan sesuai standar yang telah ditentukan oleh Kantor Wilayah maupun Kantor Pusat.
- i. Mereview dan pengkajian ulang hasil analisa kredit atas permohonan fasilitas kredit.
- j. Melakukan evaluasi terhadap kualitas operasional cabang, dan melakukan pelaporan untuk memonitor kesesuaian pelaksanaan dengan bisnis yang ditetapkan.
- k. Melakukan pembahasan permohonan fasilitas kredit melalui rapat komite kredit.

## **2. Pemimpin Kantor Cabang**

- a. Membantu pemimpin cabang dalam merencanakan, mengembangkan, dan mengelola bisnis cabang pembantu yang mengelola pelaksanaan sistem prosedur, layanan yang unggul

kepada nasabah, bisnis segmen ritel daerah kerja cabang, memberikan kontribusi laba yang nyata, dan untuk mendorong pemberdayaan ekonomi.

- b. Melaksanakan koordinasi terhadap seluruh kegiatan di Kantor Cabang Pembantu sesuai dengan ketentuan Direksi meliputi penyusunan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta pembinaan terhadap seluruh kegiatan.
- c. Mengkoordinasi komite kredit dalam melaksanakan keputusan kredit yang sesuai dengan kewenangannya.
- d. Menyusun rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Pembantu.
- e. Melaporkan kepada pemimpin Kantor Pusat mengenai kegiatan dan kinerja karyawan Kantor Cabang Pembantu secara rutin yang bersifat kasuistik.
- f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada direksi untuk tindakan-tindakan yang diambil untuk pengembangan Kantor Cabang Pembantu.
- g. Menyetujui permohonan pengajuan kredit nasabah serta menyetujui realisasi pemberian kredit yang sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- h. Mengawasi seluruh kegiatan yang ada di Kantor Cabang Pembantu.

### **3. Manajer**

Tugas dan tanggung jawab utamanya, yaitu:

- a. Melakukan pengawasan dan koordinasi aktivitas operasional bank.

- b. Memimpin kegiatan operasional dan mendorong kinerja para karyawan agar lebih maksimal dalam menyelesaikan tugasnya masing-masing.
- c. Manajer merupakan pemegang kendali semua kegiatan operasional, maka dari itu manajer perlu mengembangkan kembali semua aktivitas yang ada di bank.
- d. Melakukan observasi kinerja karyawan.
- e. Mencari solusi atas permasalahan, baik itu dengan konsumen maupun masalah terkait hal internal.

#### **4. Manajer Operasional**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya – biaya operasional sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan.
- b. Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi di Kantor Cabang.
- c. Melakukan monitoring terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standard layanan Bank.
- d. Memonitor seluruh keluhan/*complaint* nasabah terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.

- e. Mengelola transaksi tunai dan *non* tunai di Kantor Cabang sesuai batas kewenangan.
- f. Mengelola administrasi kredit, dana dan jasa.
- g. Mengelola pembuatan surat keterangan/ dukungan bank.
- h. Memonitor fungsi pelayanan yang dilakukan dalam rangka 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 (APUPPT).
- i. Mengelola pengadaan inventaris, kebutuhan logistic operasional yang dibutuhkan Kantor Cabang.
- j. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pengisian ATM.
- k. Menandatangani Laporan Harian Transaksi dan Laporan lainnya.
- l. Mengawasi proses penilaian agunan kredit dalam rangka pengajuan permohonan kredit.
- m. Memeriksa hasil penilaian agunan kredit dan berkas- berkas lain yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.

##### **5. Officer Operasional Dana dan Jasa**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Memonitoring layanan operasional dan administrasi dana dan jasa di kantor cabang agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b. Memonitor dukungan layanan dari *back Office* kepada *Customer Service* dan *Teller* sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang ditetapkan.
- c. Mengelola pelaksanaan settlement/input data dan administrasi dana dan jasa (BI-RTGS, kliring, transfer, pemindah bukuan, inkaso, Modul Penerimaan Negara (MPN), Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) & Jasa Lainnya).
- d. Memeriksa dan memberikan persetujuan atas transaksi harian tunai/non tunai dalam batas kewenangannya.
- e. Mengelola permintaan pembuatan, penutupan dan penyerahan kartu ATM, Kartu Debet dan Kartu Kredit kepada nasabah.
- f. Memeriksa kelengkapan dokumen dana dan jasa serta pengadministrasinya telah dilakukan dengan tertib sesuai ketentuan.
- g. Melakukan pengawasan dan memonitorir ketersediaan uang tunai untuk kebutuhan nasabah guna menunjang kelancaran operasional kantor cabang.
- h. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengisian ATM.
- i. Mempelajari dan mengimplementasikan pengetahuan produk, layanan dan prosedur bank bjb untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
- j. Melakukan monitoring implementasi standard layanan *Customer Service* dan *Teller*.

- k. Mengelola transaksi terkait dengan ketentuan *Know Your Customer* (KYC), Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme.

## **6. Teller**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk dan jasa bank bjb.
- b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
- c. Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan bank bjb.
- d. Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.
- e. Membuka dan mengaktifkan sistem untuk operasional transaksi.
- f. Melayani setoran pajak/penerimaan Negara, Western Union, pelayanan jasa bank lainnya.
- g. Melayani transaksi penukaran valuta asing.
- h. Menghitung total transaksi kas serta membuat laporan harian kas yang dilakukan hari itu.
- i. Menjalankan prinsip-prinsip mengenai nasabah (*Know Your Customer*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



## 7. *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk dan jasa bank.
- b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
- c. Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*walk in dan by phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada *Officer* Operasional Dana dan Jasa dan/atau Manajer Operasional.
- d. Melakukan *follow up* atas keluhan nasabah sesuai dengan system prosedur sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan.
- e. Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.
- f. Melakukan proses input ke *system Core Banking*.
- g. Memeriksa semua dokumen telah lengkap dan telah ditandatangani oleh *Officer* Operasional Dana dan Jasa/Manajer Operasional.
- h. Melayani *print out* rekening nasabah serta informasi saldo nasabah pemilik rekening.
- i. Melayani penerimaan dokumen permohonan kredit, serta menjelaskan ketentuan produk kredit bank kepada debitur.
- j. Mengelola Daftar Hitam Bank Indonesia.

- k. Melayani permintaan buku cek dan bilyet giro sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pelayanan sesuai *Service Level Agreement* (SLA).
- l. Mengelola cek dan bilyet giro yang tidak mempunyai dana (kosong).
- m. Melakukan pengkinian data (*up dating*) terhadap data nasabah maupun debitur sesuai dengan dokumen yang diterima dari nasabah.
- n. Melakukan penjualan silang (*cross selling*) produk dana jasa dan kredit bank.

## **8. Operasional Kredit**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Melakukan penyajian data nasabah dan pengelolaan administrasi yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
- b. Melakukan verifikasi dokumen realisasi kredit.
- c. Melakukan pemantauan agunan dan pengikatan agunan kredit.
- d. Melakukan pemantauan agunan dan pengikatan agunan kredit.
- e. Melakukan monitoring proses pembayaran sampai pelunasan.
- f. Melakukan pengelolaan dokumentasi kredit.
- g. Melakukan proses administrasi penyelesaian asuransi/mitigasi risiko kredit, melaksanakan program asuransi/mitigasi risiko kredit dan mengelola klaim program asuransi/mitigasi risiko kredit.
- h. Melakukan kegiatan administrasi penyelesaian proses penebusan/penarikan sebagian/pengganti agunan.

## **9. Administrasi Kredit**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Melakukan penyajian data nasabah dan pengelolaan administrasi yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
- b. Melakukan verifikasi dokumen realisasi kredit.
- c. Melakukan verifikasi dokumen pencairan kredit, melakukan proses pencairan kredit dan verifikasi hasil pencairan.
- d. Melakukan monitoring proses pembayaran kredit sampai nasabah pelunasan.
- e. Melakukan pengelolaan dokumentasi kredit.
- f. Melakukan monitoring program asuransi, monitoring jatuh tempo, perpanjangan, penghentian, dll terkait program asuransi.
- g. Melakukan pengelolaan kalim program asuransi mitugasi risiko kredit.

## **10. Bisnis Legal**

Tugas dan tanggung jawab utamanya:

- a. Membantu pengelolaan dan pengawasan terkait aspek hukum dalam lingkup operasional bank di kantor cabang dan kantor cabang pembantu meliputi bidang perkreditan, operasional dan support.
- b. Membantu penyediaan data–data yang dibutuhkan untuk penanganan kasus–kasus hukum.

- c. Mengawasi implementasi aplikasi prosedur operasional yang baru diterapkan agar tidak bertentangan dengan perspektif hukum terutama jika berhubungan dengan pihak ketiga.
- d. Melakukan koordinasi dengan kantor wilayah terkait risiko hukum.
- e. Melakukan diskusi dengan *user* untuk mengatasi masalah yang mungkin muncul dari kesalahan prosedur hukum terkait administrasi
- f. Membuat rekomendasi tertulis untuk mengurangi kesalahan prosedur hukum terkait administrasi kredit jika dibutuhkan.
- g. Melakukan pengecekan keabsahan dokumen agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan permohonan kredit kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
- h. Melakukan kunjungan/*on the spot*, verifikasi dan plotting ke lokasi agunan atas agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan permohonan kredit.
- i. Membuat surat permohonan penilaian agunan kepada *Appraisal Independent* jika diperlukan dan sesuai ketentuan.
- j. Melakukan penilaian atas agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan permohonan kredit.
- k. Mengecek aspek legal secara administrasi atas dokumen kredit.
- l. Menyusun dan menyiapkan dokumen perjanjian kredit dan pengikatan agunan serta melakukan koordinasi dengan notaris terkait dan/atau agunan dilakukan secara kredit.

- m. Melakukan pengikatan agunan sesuai dengan ketentuan baik dibawah tangan maupun secara notaris.

## **11. Staf TI**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Membantu melayani kebutuhan pengelolaan data dan infrastruktur yang mendukung aktifitas operasional dan TI di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Memelihara sistem TI Kantor Cabang agar berfungsi sebagai mana mestinya.
- c. Memonitor kelancaran jalannya operasional TI, seluruh *hardware* dan *software*, sistem otomasi dan data server Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- d. Menerima dan menidaklajuti keluhan user terhadap gangguan TI Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- e. Melakukan koordinasi dengan Divisi TI dalam hal gangguan TI yang tidak bisa diselesaikan.
- f. Menangani pemeliharaan rutin sistem TI Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- g. Menyusun laporan harian pengelolaan TI Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.

## **12. Administrasi Dana dan Jasa**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Membantu penyajian data nasabah serta pengelolaan administrasi dan dokumentasi dana & jasa sesuai kebijakan/ketentuan yang berlaku.
- b. Melakukan layanan operasional dan administrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Memberikan pelayanan kepada *Customer service* dan *Teller* sesuai dengan *Service Level agreement* (SLA) yang ditetapkan untuk mendukung pelayanan kepada nasabah.
- d. Mengelola dan mengaplikasi transaksi pajak.
- e. Mengelola dan mengaplikasi transaksi jasa bank lainnya.
- f. Melaksanakan pengisian ATM.

## **13. Sekretariat & Umum**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Mengkoordinir kebutuhan dokumentasi yang dibutuhkan untuk pelayanan kepada nasabah.
- b. Mengkoordinir kebutuhan logistik, kesekretariatan untuk kepentingan internal kantor cabang.
- c. Melakukan koordinasi dengan divisi terkait sesuai bidang tugasnya.
- d. Memberikan layanan prima terhadap kebutuhan karyawan.

- e. Mengadministrasikan serta melaporkan hasil pajak PPh pasal 21, database SDM dan kesekretariatan kantor cabang ke Manajer Operasional.
- f. Mengelola dan mengadministrasikan surat keluar dan masuk.
- g. Memeriksa seluruh transaksi kebutuhan operasional, pengadaan inventaris dan ketersediaan logistik dan melaporkan kepada Manajer Operasional.
- h. Mengelola kebutuhan transportasi Kantor Cabang.
- i. Mengelola dan mengadministrasikan, laporan keamanan gedung, kas, parkir, pengaturan satpam, dsb di kantor cabang.
- j. Mengelola asuransi aset cabang, penyusutan/penghapusan aktiva tetap dan inventaris cabang.
- k. mengelola legalitas dan perijinan kantor cabang beserta kantor layanan dibawahnya (TDP,SIUP,IMB,dsb).
- l. Membuat laporan rutin *petty cash* (kas kecil) cabang.
- m. Membuat laporan Arus Kas Harian dan pemantauan transaksi keuangan harian.
- n. Melakukan penginputan rekening pada *core banking* sistem dengan bukti *voucher* setelah mendapat persetujuan dari Pemimpin Cabang.
- o. Mengelola *system filling* cabang atas hasil posting biaya-biaya cabang yang terkait dengan umum.
- p. Mengelola *system filling* data kepegawaian cabang yang terkait dengan SDM.

- q. Membuat konsep surat-menyurat.
- r. Menyimpan, mengelola dan mengadministrasikan secara tertib seluruh dokumen menyangkut bidang tugasnya sesuai ketentuan.

#### **14. Manajer Bisnis**

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat dan Kantor Wilayah terkait ketentuan dan/prosedur produk kredit, dana dan jasa di kantor cabang, dan disosialisasikan di kantor cabang.
- b. Melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat dan Kantor Wilayah dalam rangka monitoring perkembangan bisnis.
- c. Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan debitur dan kreditur terselaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan debitur dan kreditur dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.
- d. Menyusun pemasaran dana, jasa dan kredit bank.
- e. Melakukan rencana strategis aktivitas pengelolaan produk secara berkala.
- f. Mewakili kepentingan bank hadir dalam acara yang diselenggarakan oleh pihak eksternal untuk membina hubungan baik.
- g. Mengajukan usulan *sponsorship* kepada Pemimpin Cabang agar secara aktif terlibat dalam kegiatan publik untuk membangun citra positif bank.



- h. Melakukan koordinasi dengan Divisi dan lembaga /instansi terkait pengelolaan dana, jasa dan kredit.
- i. Memeriksa dan menandatangani hasil analisa pengajuan permohonan kredit berikut seluruh dokumentasinya yang sudah disusun oleh *Account Officer*.
- j. Melakukan *survey* ke lokasi dan kontak dengan pihak-pihak eksternal dalam rangka mengumpulkan data/infomasi terkait dengan pengajuan permohonan kredit atau hasil analisa kredit.
- k. Melakukan pembahasan permohonan fasilitas kredit melalui rapat teknis bersama unit kerja terkait sebagai persiapan rapat komite kredit.
- l. Melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai anggota komite kredit sesuai kewenangannya.
- m. Memberikan rekomendasi atas hasil analisa kredit terkait dengan pengajuan permohonan kredit.

**15. *Account Officer***

Tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Melakukan koordinasi dengan Manajer Bisnis terkait dengan pencapaian target.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.

- c. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah atau calon nasabah.
- d. Melakukan promosi produk kepada nasabah/calon nasabah.
- e. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensi nasabah sebagai target pemasaran kredit dan produk internasional.
- f. Membuat dan memelihara database nasabah dan/calon nasabah.
- g. Memasarkan produk perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan serta penerapan manajemen risiko.
- h. Melakukan penjualan silang (*cross selling*) untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya.
- i. Mewakili bank untuk hadir dalam acara yang diselenggarakan oleh pihak eksternal untuk membina hubungan baik.
- j. Mengajukan usulan sponsorship agar secara aktif terlibat dalam kegiatan publik untuk membangun citra positif bank.
- k. Melakukan verifikasi kelengkapan data/berkas/dokumen yang disyaratkan dalam pengajuan permohonan kredit.
- l. Meminta kelengkapan data/berkas/dokumen kepada calon debitur jika belum lengkap sesuai dengan ketentuan.
- m. Melakukan pengecekan dan verifikasi SLIK OJK, Daftar Hitam Nasional (DHN) dan laporan Sistem Informasi Debitur (SID) setelah menerima pengajuan permohonan kredit.
- n. Melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai anggota komite kredit sesuai kewenangannya.

- o. Membuat Surat Penawaran Pemberian Kredit (SPPK) dan menyapaikannya kepada calon debitur.
- p. Membuat dan mengelola berkas-berkas nasabah.

### **3.1.7 Produk PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.**

#### **1. Tabungan**

##### **a) 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.

##### **b) 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.

##### **c) 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.

d) Bjb Tandamata *Gold*

Adalah produk tabungan perorangan yang diterbitkan Perseroan yang bertujuan untuk menjangkau golongan masyarakat menengah keatas 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.

e) Bjb Tandamata Purnabakti

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 fasilitasi kartu ATM sesuai dengan permohonan nasabah.

f) Bjb Tandamata Dollar

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

g) 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.

h) Simpeda

Adalah tabungan BPD seluruh Indonesia dalam mata uang Rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/nonperorangan 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*.

i) 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 fasilitasi Kartu ATM bagi nasabah TabunganKu.

## 2. Deposito

### a) 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.

### b) 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.

c) 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.

d) 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.

3. Giro

a) 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 menjadi lebih mudah.

b) 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*.

4. Kredit

a) 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).

b) 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.

c) 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.



d) 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.

e) 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.

5. *Bancassurance*

6. Reksadana

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)

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.

8. bjb BiSA

Adalah perluasan layanan bank, dimana bank menjalin kerjasama dengan nasabah bank sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi

masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC dengan konsep *sharing fee*.

#### 9. Bahagia Buah Hati

Adalah 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.

#### 10. Bahagia Optima

Adalah produk asuransi jiwa yang memberikan perlindungan maksimal dengan hasil investasi optimal dengan 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.

#### 11. Bahagia Utama

Adalah produk Asuransi dan Investasi untuk memberikan perlindungan terbaik dengan beberapa keistimewaan seperti Perlindungan Lengkap, *Life time coverage*, Hasil investasi optimal dengan adanya biaya akuisisi yang relatif rendah dan singkat serta asuransi tambahan.

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Nasution (Rukajat, 2018:1) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.

Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor (Lubis, 2018:39) memberikan penjelasan tentang penelitian kualitatif, yaitu “Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individual atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan”.

Cara penulis memperoleh data kualitatif adalah wawancara mendalam. Penulis melakukan wawancara mendalam kepada staf Bisnis Legal dan *Account Officer* PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya mengenai bagaimana pemberian kredit beserta Mekanisme Penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dengan Skema Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Hardani et al., (2020:121) Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada

pengumpul data. Untuk data primer penulis memperoleh sumber data secara langsung melalui partisipasi observasi dari hasil penelitian lapangan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya. Sedangkan untuk data sekunder, penulis mendapat sumber data dari buku teks, jurnal, internet serta informasi pendukung dari dokumen-dokumen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Penulis melakukan kegiatan pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian langsung di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya sebagai lokasi penelitian. Adapun Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

#### **1. Studi Kepustakaan**

Menurut Hardani et al., (2020: 227) studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari beberapa literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

#### **2. Studi Lapangan**

Penulis melakukan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung mengadakan penelitian di lokasi penelitian melalui berbagai kegiatan, sebagai berikut.

a) *Participant Observer*

Menurut Borg dan Gall (Hardani et al., 2020: 263) menyatakan bahwa penggunaan metode ini menunjukkan peneliti bagian dari subjek yang diteliti dengan mengkaji berbagai informasi selengkap mungkin dari berbagai aspek kehidupan subjek yang diteliti. Penulis melakukan observasi partisipasi secara langsung dari objek yang diteliti yaitu di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

b) Wawancara Mendalam

Menurut Bungin (Rukajat, 2018: 28) menyatakan bahwa teknik wawancara digunakan untuk memperoleh data langsung dari sumbernya baik mengenai pandangan atau pendapat maupun fenomena yang dilihat dirasakan dan dialami oleh informan, sehingga data yang diperoleh memiliki keabsahan dan dapat dipercaya. Melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan di lokasi penelitian. Penulis melakukan wawancara mendalam dengan pihak bank yaitu staf Bisnis Legal dan *Account Officer* Kredit Pemilikan Rumah (KPR) untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang di teliti.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut.

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

Pengumpulan data dalam penelitian tentunya harus dilakukan secara objektif dan sesuai apa adanya dari hasil observasi dan wawancara dengan melakukan studi lapangan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

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

Menurut Hardani et al., (2020: 165) reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa. Dengan reduksi data, data dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

#### **3. Penyajian Data**

Menurut Hardani et al., (2020: 168) penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

#### 4. Penarikan Simpulan

Menurut Hardani et al., (2020: 171) simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau, keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berfikir induktif dan deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukan interpretasi dan pembahasa, simpulan penelitian bukan ringkasan penelitian.