

## **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 Propinsi 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 Propinsi 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, 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 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.

**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 *stakeholder*.
- 5) Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi 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 12 perilaku utama, Sebagai berikut:

1. *Service Excellence*
  - a. Fokus pada nasabah.
  - b. Proaktif dan cepat tanggap dalam dan memberikan layanan bernilai tambah.
2. *Personalism*
  - a. Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab.
  - b. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
3. *Integrity*
  - a. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
  - b. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
4. *Respect*
  - a. Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan.
  - b. Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.
5. *Innovation*
  - a. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik.
  - b. Melakukan perbaikan berkelanjutan.
6. *Trust*
  - a. Berprilaku positif dan dapat dipercaya.
  - b. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

7. *Service Excellence*

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

8. *Personalism*

- a. Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab.
- b. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.

9. *Integrity*

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

10. *Respect*

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

11. *Innovation*

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

12. *Trust*

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

### 3.1.4 Logo dan Makna



*Sumber: www.bank bjb.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.

*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.

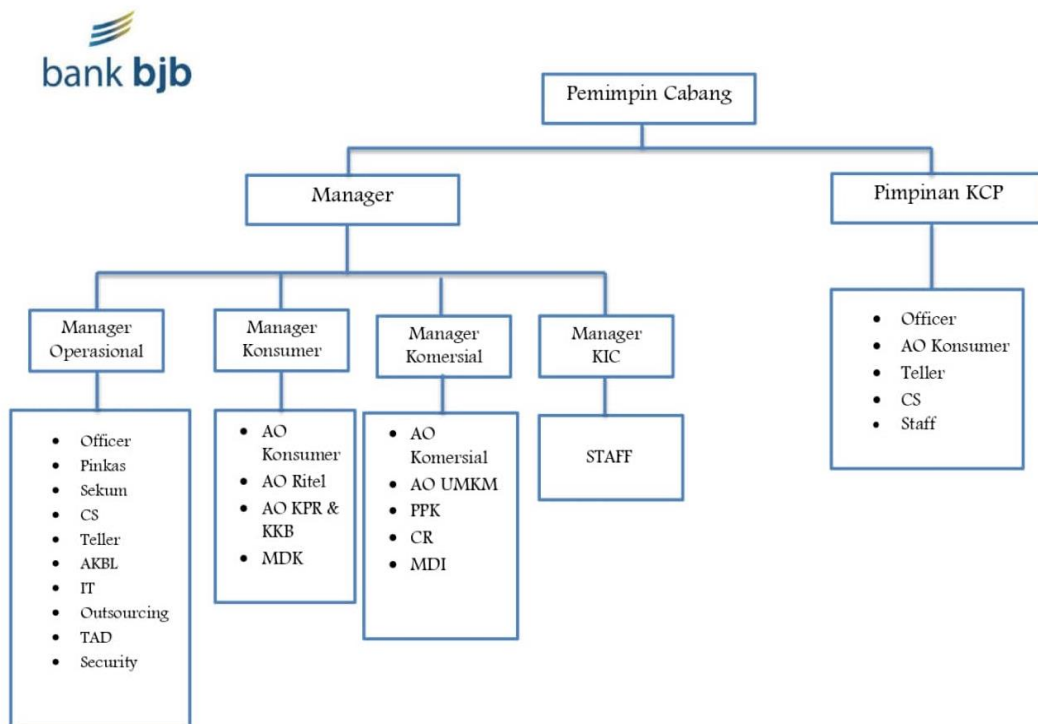
*Brand Color:* Pemilihan warna pada logo "Bank BJB" terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* Bank BJB yang baru.

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)



### 3.1.5 Struktur Organisasi



Sumber: PT. Bank BJB Kantor Cabang Majalengka, 2023

**Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Majalengka**

### 3.1.6 Job Description

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

1. Pimpinan Cabang mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:
  - a. Memeriksa dan menandatangani hasil analisis, perjanjian kredit dan berkas-berkas pencairan kredit nasabah sesuai batas kewenangan.
  - b. Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi kantor cabang.

- c. Memastikan operasional bank berjalan baik sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.
  - d. Melakukan koordinasi dengan para manajer serta kantor cabang pembantu dalam rangka memonitor terhadap standar pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan bank.
  - e. Melakukan koordinasi dalam memonitor agar seluruh keluhan nasabah dapat diselesaikan dengan baik, serta dilakukannya penyelesaian secara tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah secara tepat serta memperhatikan ketentuan yang berlaku di bank.
2. Manajer Operasional mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:
- a. Mengkoordinasi, mengarahkan, dan mengawasi dalam kegiatan operasional bank.
  - b. Mengendalikan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang dialokasikan.
  - c. Memastikan tim mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua fungsi operasional.
  - d. Membuat atau merencanakan pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
  - e. Meningkatkan sistem operasional, proses, dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan.

3. *Supervisor* (SPV) Kredit mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:
  - a. Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas admin kredit dan bisnis legal.
  - b. Memberikan evaluasi terhadap aktivitas admin kredit dan bisnis legal.
  - c. Memastikan setiap pegawai yang bekerja terlibat pada pekerjaan.
  - d. Memecahkan masalah yang dialami oleh admin kredit dan bisnis legal.
4. *Supervisor* (SPV) Operasional mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:
  - a. Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas admin dana dan jasa, *teller* dan *customer service*.
  - b. Memberikan evaluasi terhadap aktivitas admin dana dan jasa, *teller*, dan *customer service*.
  - c. Memastikan setiap pegawai yang bekerja terlibat pada pekerjaan.
  - d. Memecahkan masalah yang dialami oleh admin dana dan jasa, *teller*, dan *customer service*.
5. Sekretariat Umum mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:
  - a. Mencatat dan menerima surat masuk ke perusahaan sebelum diposisikan kepada pimpinan cabang.
  - b. Mengarsip dokumen-dokumen penting seperti proposal, surat masuk, surat keluar, dan dokumen lainnya.

- c. Menyusun jadwal pertemuan atau rapat untuk membahas program kerja.
  - d. Menyiapkan agenda rapat pimpinan cabang
6. Pemimpin Kantor Kas mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:
- a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
  - b. Merencanakan, melaksanakan, mengelola pelayanan produk, jasa bank dan transaksi kas.
  - c. Mengelola pendayagunaan kas dan alat liquid secara optimal.
7. *Customer Service* mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:
- a. Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank.
  - b. Menerima keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.
  - c. Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah melalui pemberian informasi yang jelas sesuai dengan kebutuhan nasabah.
  - d. Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening
  - e. Melayani permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar.

8. *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 uang setor kredit, tabungan dan deposit ke bank.
  - d. Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas *teller* harian.
  - e. Menyetorkan kas *teller* sore hari kepada koordinasi administrasi dan keuangan untuk diperiksa kebenarannya.
  - f. Melakukan kas opname atas posisi kas harian bersama koodinator administrasi dan keuangan.
  
9. Admin Kredit mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:
  - a. Bertanggung jawab terhadap kelengkapan dan kelayakan dokumen kredit, serta menjamin maupun keabsahan dokumen jaminan.
  - b. Memastikan proses persiapan pengikatan dan penerimaan dokumen kredit dijalankan dengan benar.
  - c. Memastikan telah dilakukannya verifikasi status debitur telah dilakukan BI *Checking*.
  - d. Memastikan, memonitor dokumen, penyimpanan dokumen kredit dan jaminan.

10. Bisnis Legal mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:
  - a. Mempersiapkan proses pengikatan baik di bawah tangan ataupun notaris.
  - b. Melindungi dan mengamankan kepentingan bank dari kerugian yang mungkin timbul karena adanya kelemahan proses hukum dalam aktivitas operasional bank.
  - c. Menganalisis keabsahan legal dokumen.
11. Admin Dana dan Jasa mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:
  - a. Membantu penyajian data nasabah serta pengelolaan administrasi dan dokumentasi dana dan jasa sesuai dengan kebijakan/ketentuan yang berlaku.
  - b. Melakukan sesuai operasional, administrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - c. Memberikan pelayanan *Customer Service* dan *Teller* sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang ditetapkan untuk mendukung pelayanan kepada nasabah.
  - d. Melakukan *settlement/input* data dan administrasi dana dan jasa RTGS, Kliring, Transfer, MPN, SP2D, DPLK dan Jasa lainnya.
12. Staff IT mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:
  - a. Memastikan komputer yang digunakan oleh pegawai berfungsi dengan baik.
  - b. Memastikan bahwa komputer yang dipakai telah didukung mesin printer dan *scanner*.

- c. Memperbaiki jaringan komputer bila sewaktu-waktu bermasalah.
- d. Memastikan bahwa komputer yang digunakan didukung aplikasi yang dapat digunakan *user*.

13. Manajer Konsumer dan KPR mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- a. Mengkoordinasi, mengarahkan, dan mengawasi aktivitas kegiatan *Account Officer* Konsumer, Marketing Dana Konsumer, *Account Officer* KPR dan KKB.
- b. Mengendalikan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang dialokasikan.
- c. Memastikan tim mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua fungsi konsumer dan KPR
- d. Membuat atau merencanakan pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- e. Meningkatkan sistem konsumer dan KPR, proses, dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan.

14. *Account Officer* Konsumer mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- 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

penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.

- c. Melakukan promosi produk kepada nasabah.
- d. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.

15. *Account Officer* Ritel mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- a. Melaksanakan pengelolaan pemasaran, analisis kredit, pembinaan, pemantauan dan pengembangan portofolio kredit konsumen & ritel sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis dan *fee based income* yang telah ditetapkan.
- b. Memasarkan produk perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian & kepatuhan serta penerapan manajemen risiko.
- c. Melakukan pemasaran, pengelolaan transaksi, administrasi produk transaksi perdagangan, produk transaksi internasional lainnya, dan berkoordinasi dengan kantor pusat.
- d. Mengajukan usulan *sponsorship* agar secara aktif terlibat dalam kegiatan publik untuk membangun citra positif bank.

16. *Account Officer* KPR & KKB mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- a. Melakukan koordinasi dengan Manajer Konsumer dan KPR terkait dengan pencapaian target.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan



nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.

- c. Melakukan promosi produk kepada nasabah.
- d. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.

17. Marketing Dana Konsumer mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- a. Memasarkan dan menawarkan produk tabungan, simpanan giro, dan deposito kepada nasabah yang memiliki dana lebih untuk disimpan dananya.
- b. Memperkenalkan, mempromosikan, dan memasarkan produk kepada calon nasabah.
- c. Mencapai target untuk menghimpun dana dari nasabah yang telah diberikan oleh perusahaan.

18. Manajer Komersial mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- a. Mengkoordinasi, mengarahkan, dan mengawasi aktivitas *Officer* Bisnis UMKM, *Account Officer* UMKM, PPK, *Account Officer* Komersial, Marketing Dana Komersial, dan *Credit Risk* Komersial.
- b. Mengendalikan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang dialokasikan.
- c. Memastikan tim mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua fungsi komersial.
- d. Membuat atau merencanakan pengembangan jangka panjang maupun jangka pendek operasional.

19. *Account Officer* UMKM mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- a. Melakukan koordinasi dengan *Officer* Bisnis UMKM terkait dengan pencapaian target.
- b. Melakukan promosi produk kepada nasabah atau calon nasabah.
- c. Menjaga hubungan baik dengan nasabah atau calon nasabah.
- d. Menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit dengan cara mengumpulkan informasi dan data.
- e. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal agar seluruh keluhan nasabah diselesaikan dan dikelola dengan baik, serta penyelesaian dilakukan tepat waktu dan kebutuhan nasabah terpenuhi sesuai ketentuan yang berlaku.

20. Pegawai Penyelamat Kredit (PPK) mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- a. Mengelola debitur kredit *non-performing* dan debitur macet baik pengadministrasiannya, penagihan sampai penyelesaiannya.
- b. Melakukan *review* kembali atas prosedur penagihan dan memastikan pengembalian pinjaman atas kredit.
- c. Mengusulkan usulan penanganan yang tepat atas debitur setelah menganalisis profil debitur.
- d. Melakukan negosiasi dan restrukturisasi pembayaran kredit debitur.

21. *Credit Risk* Komersial mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- a. Penyusunan kebijakan penerapan manajemen risiko dan perubahannya.
- b. Batasan keseluruhan komposisi risiko dalam portofolio bank, yang terbagi dalam empat kelompok besar yaitu, risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, dan risiko operasional.
- c. Perbaikan atau penyempurnaan penerapan manajemen risiko yang dilakukan secara berkala maupun bersifat insidental

22. Marketing Dana Instansi mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- a. Memelihara hubungan baik dengan perusahaan swasta dan instansi pemerintah, melaksanakan pemasaran dan pengembangan produk dana dan jasa institusi sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis dan *fee based income* yang telah ditetapkan.
- b. *Maintenance* dan melakukan pemasaran produk terhadap perusahaan swasta dan instansi pemerintah

23. Manajer Kontrol Internal Cabang (KIC) mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- a. Melakukan pengawasan atas kegiatan yang dikerjakan pegawai.
- b. Membantu pimpinan cabang dalam merencanakan dan melaksanakan pengendalian dan pengawasan atas proses kegiatan harian serta manajemen cabang.

- c. Membantu pimpinan cabang dalam merencanakan dan melaksanakan serta memonitor rencana kerja dan anggaran.
- d. Membantu pimpinan cabang dalam mengendalikan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur perundang-undangan lainnya.
- e. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

24. Staff Kontrol Internal Cabang (KIC) mempunyai tugas dan tanggung jawab utama yaitu:

- a. Berkerjasama dengan manajer KIC terkait dengan pengawasan internal.
- b. Menguji dan mengevaluasi pelaksanaan pengendalian internal.
- c. Memberikan saran perbaikan kepada Manajer KIC tentang kegiatan yang diperiksa pada semua tingkat manajemen.
- d. Membuat laporan hasil audit dan menyampaikan laporan tersebut kepada pimpinan cabang.

### **3.1.7 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 KPR

Adalah fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank kepada calon debitur perorangan untuk membeli atau memiliki properti (rumah tapak/apartemen/rumah toko/rumah kantor), baik pembelian baru (*primary*) dari Pengembang perusahaan maupun pembelian bekas (*secondary*) dari non Pengembang Perumahan.

### 4) BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

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

### 5) BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

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

### 6) BJB Kredit Mikro Utama

Para pelaku usaha perorangan dalam sektor ekonomi produktif yang masuk kategori Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang saat ini aktif menjalankan usahanya minimal 2 tahun.

7) Kredit Usaha Kecil Menengah (UKM)

Para pelaku usaha perorangan dalam sektor ekonomi produktif yang masuk kategori usaha kecil dan menengah yang saat ini aktif menjalankan usahanya minimal 3 tahun.

8) Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Segmen pasar kredit perorangan atau badan usaha produktif berupa usaha mikro, kecil dan menengah meliputi sektor pertanian serta sektor kelautan dan perikanan.

9) BJB Mesra

Fasilitas pinjaman yang diberikan Bank BJB kepada pelaku usaha mikro perorangan yang belum *bankable* dengan *plafond* maksimal Rp.5.000.000,-. Dengan keunggulan bunga 0% tanpa agunan dan bebas biaya provisi.

10) Kredit Kendaraan Bermotor

Fasilitas pinjaman yang diberikan Bank BJB kepada nasabah yang ingin memiliki kendaraan roda dua maupun roda empat baik kendaraan baru maupun bekas. Dengan proses cepat dan mudah serta persyaratan kredit yang ringan.

## **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 pemberian Kredit *Back to Back Loan* 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 pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Majalengka.
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.

### **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 *Back to Back Loan*.

## 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). Dalam hal ini penulis memperoleh informasi secara tatap muka (*face to face*) dengan melakukan penggalian secara mendalam terhadap produk pinjaman *back to back loan* dan melakukan pertanyaan terbuka terhadap responden sehingga penulis mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

### 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 Majalengka. 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.

### **3.2.3 Teknik Analisis 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/verifikasi. Mengenai keempat alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

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

Pengumpulan data adalah menacri, 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).

Pada penelitian Tugas Akhir Ini, reduksi data dilakukan dengan studi lapangan wawancara dan observasi Pada PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Majalengka.

### 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).

Pada Penelitian Tugas Akhir ini penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan data-data dan menampilkan *flowchart* prosedur pemberian kredit *back to back loan* Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Majalengka.

### 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 berada di lapangan.