

## **BAB III**

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

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

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

Bank BJB merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat dan Banten di Indonesia yang memiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMB), 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 Malik Daerah (BUMD) .

Saat ini bank BJB menuhkj 6.8 Kantor Cabang. 314 Kantor Cabang Pembantu 349 Kantor Kas 171 Payment Point. 34 Kas Mobil Keliling, dan 1.529 ATM Bank BJB.

##### **1. Sejarah Pendirian - 1961**

Pendirian Bank BJB diawali oleh Peraturan Pemenntah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang Penentuan Petusahaan di Indonesia Milik Belanda yang di nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinastonalisasi yaitu NV Denis (De Erste 2 Nederlansche Indische Shareholding) yang sebelumnya bergerak di bidang bank hipotek. Sebagai tindak Ianjut dan Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960, Penterintâh Propinsi Jawa Barat berdasarkan Akta Pendirian No. 125 tanggal 19 November 1960 juncto Akta Notnor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan Akta Nomor 84

tanggal 13 Mei 1961 selumhnya dibuat Notaris Noezar dan sesuai dengati 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 rnodal dasar untuk pertama kali berasal chri Kas Daerah sebesar Rp. 2. 500.000,00

## **2. Perubahan Badan Usaha -1978**

Untuk menyempurnakan kedudukan huknun PT Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Provinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hokum. Bank karja Pembangunan Daetah Jawa Barat sebagai Perusahaan Daerah yang betusaha di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Petaturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor I/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daetah Jawa Barat.

## **3. Peningkatan Aktivitas - 1992**

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasatkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta 3 bevdasarkan Perda Nomor I I Tabun 1995 mepuuyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru.

## **4. Perubahan Bentuk Hukum - 1998**

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan. Maka berdasatkan Perda Nomor 22 Talltm 1998 dan Akta Pendirian

Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perboikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menten Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dan Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Tetbatas (PT).

#### **5. Perluasan Bentuk Usaha (Dual Banking System ) - 2000**

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan in Bank Indonesia No. 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000. sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Petnbangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dengan sistem syariah.

#### **6. Perubahan Nama dan Call Name Perseroan - 2007**

Berdasarkan Hasil Rapat Utntitn Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daetah 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 Daeuah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 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 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 dan Ketua Bapepam dan LK berdasarkan Surat No. S-5901/BL2010 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 No.1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi menjadi bank pada tanggal 2 Agustus 2010.

### **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”**

**MISI:**

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian.
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 Perusahaan**

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

**Gambar 3. 1**

**Statement Budaya Perusahaan**

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 14 perilaku utama:

1. Ramah, tulus, kekeluargaan

Merupakan ciri khas bank bjb dalam berkomunikasi dengan pihak lain, baik dengan nasabah, pemegang saham, masyarakat maupun antar pegawai.

2. Selalu memberikan pelayanan prima

Senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan cara memahami dan menerapkan standar pelayanan bank bjb dengan baik dalam setiap aktivitas operasional.

3. Cepat, tepat, akurat

Sebagai bankir yang profesional, setiap pekerjaan dilakukan dengan cepat sesuai dengan *time schedule*, menggunakan cara/metode yang tepat sesuai dengan tujuan dan tujuannya.

4. Kompeten dan bertanggung jawab

Setiap pekerjaan, baik itu pekerjaan besar ataupun kecil, sulit ataupun mudah, selalu dikerjakan dengan memanfaatkan kompetensi yang ada di

dalam diri masing-masing secara optimal dan dengan penuh rasa tanggung jawab.

5. Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan

Memahami dan melaksanakan seluruh pedoman dan ketentuan yang berlaku dengan baik.

6. Konsisten, disiplin dan penuh semangat

Selalu bekerja dengan disiplin, konsisten dalam melaksanakan setiap ketentuan bank dan penuh semangat dalam menghadapi tantangan.

7. Menjaga citra Bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika

Setiap pegawai berperilaku terpuji, tidak melanggar norma dan ketentuan yang berlaku dan menjunjung tinggi kode etik perbankan.

8. Fokus pada nasabah

Menghormati dan memperhatikan nasabah, senantiasa menjadikan nasabah sebagai mitra utama yang perlu diberikan layanan prima dan membantu memberikan solusi kepada nasabah.

9. Peduli pada lingkungan

Memberikan kontribusi positif kepada lingkungan baik kepada masyarakat maupun kepada lingkungan hidup.

10. Selalu memberikan solusi yang terbaik

Senantiasa bekerja dan berpikir untuk memecahkan masalah menggunakan akal pikiran yang sehat sehingga diperoleh solusi terbaik.

11. Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri.

Selalu berusaha memperluas wawasan, pengetahuan, keterampilan kerja sebagai kontribusi terbaik demi kemajuan bank bjb

12. Menyukai perubahan yang positif

Selalu bersifat terbuka terhadap perubahan yang muncul dan pesan positif (*positive thinking*)

13. Menumbuhkan transparansi,kebersamaan dan kerjasama yang sehat

Senantiasa jujur, saling percaya, saling mendukung dan membangun kerjasama tim yang kuat dan sehat.

14. Menjaga rahasia bank dan perusahaan

Memahami dan melaksanakan semua ketentuan yang berkaitan dengan rahasia bank, rahasia perusahaan dan rahasia jabatan.

#### 3.1.4 Logo dan Makna



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

**Gambar 3. 2**

#### **Logo Bank BJB**

Logo Bank BJB ini dianalogikan sebagai sayap yang terbang untuk kemajuan. Bentuk sayap pada logo Bank BJB memberikan arti menjangkau jauh



untuk memberikan pelayanan terbaik. Logo itu melambangkan juga sebagai tekad dan upaya bank ini dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah, shareholder, dan seluruh masyarakat.

### **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 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 membetikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah.

#### 3) *Brand Color*

*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 dan Mapan).
2. *Atmospheric Ambience blue* (Visioner, Fleksibel, Modern)
3. *Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluargaan, Tumbuh)

### 3.1.5 Struktur Organisasi



Sumber : PT Bank BJB KC Tasikmalaya

**Gambar 3. 3**

**Struktur Bank BJB KC Tasikmalaya**

### 3.1.6 Job Description

1. Pemimpin Cabang
  - 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. 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.
  - c. Menyusun RBB untuk Cabang dan monitoring pencapaiannya.
2. Manajer Operasional
  - 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. Mengelola pengadaan inventaris, kebutuhan logistic operasional yang dibutuhkan Kantor Cabang.
  - c. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pengisian ATM.
3. Operasional Dana & Jasa
  - 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).
4. Teller
- a. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenal produk dan jasa bank bjb.
  - b. Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.
  - c. Membuka dan mengaktifkan system untuk Operasional transaksi.
  - d. Menghitung total transaksi kas serta membuat laporan harian kas yang dilakukan hari itu.
5. Customer Service
- a. 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.
  - b. Melakukan follow up atas keluhan nasabah sesuai dengan system prosedur sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan.
  - c. Mengelola cek dan bilyet giro yang tidak mempunyai dana (kosong).

## 6. Adminstrasi Dana & Jasa

- a. Membantu penyajian data nasabah serta pengelolaan administrasi dan dokumentasi dana & jasa sesuai kebijakan/ketentuan yang berlaku.
- b. Melakukan layanan operasional dan adminitrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Mengelola dan mengaplikasi transaksi pajak.

## 7. Operasional Kredit

- a. Melakukan penyajian data nasabah dan pengelolaan administrasi yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
- b. Melakukan pemantauan agunan dan pengikatan agunan kredit.
- c. Melakukan monitoring proses pembayaran sampai pelunasan.

## 8. Administrasi Kredit

- a. Melakukan penyajian data nasabah dan pengelolaan administrasi yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
- b. Melakukan verifikasi dokumen pencairan kredit, melakukan proses pencairan kredit dan verifikasi hasil pencairan.
- c. Melakukan monitoring program asuransi, monitoring jatuh tempo, perpanjangan, penghentian, dll terkait program asuransi.

## 9. Bisnis legal.

- a. Membantu penyediaan data – data yang dibutuhkan untuk penanganan kasus – kasus hokum.
- b. Melakukan koordinasi dengan kantor wilayah terkait risiko hukum.

- c. Membuat surat permohonan penilaian agunan kepada Appraisal Independent jika diperlukan dan sesuai ketentuan.
- d. Mengecek aspek legal secara administrasi atas dokumen kredit.

#### 10. Administrasi SDM & Umum

- a. Mengkoordinir kebutuhan logistic, kesekretariatan untuk kepentingan internal cabang.
- b. Memberikan arahan dalam pengadministrasi surat keluar dan masuk.
- c. Mengelola dan mengadministrasikan laporan kewanan gedung, kas, parkir, pengaturan satpam, dsb di Kantor Cabang.
- d. Mengelola asuransi asset cabang, penyusutan/penghapusan aktiva tetap da inventaris cabang.

#### 11. Sekretaris & Umum

- a. Memberikan layanan prima terhadap kebutuhan karyawan.
- b. Mengelola dan mengadministrasikan surat keluar dan masuk
- c. Membuat laporan Arus Kas Harian dan pemantauan transaksi keuangan harian.

#### 12. Akuntansi & IT

- a. Melakukan monitoring penjurnalan dan entry data (koreksi/penyesuaian) ke dalam masing-masing akun di sistem.
- b. Membantu melayani kebutuhan pengelolaan data dan infrastruktur yang mendukung aktifitas operasional dan IT di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

- c. Memonitor kelancaran jalannya operasional IT, seluruh hardware dan software, sistem otomasi dan data server Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- d. Menerima dan menindaklanjuti keluhan user terhadap gangguan IT Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.

### 13. Manajer Bisnis

- 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 rencana strategis aktivitas pengelolaan produk secara berkala.
- c. Melakukan koordinasi dengan Divisi dan lembaga /instansi terkait pengelolaan dana, jasa dan kredit.

### 14. Account Officer

- a. Melakukan koordinasi dengan Manajer Bisnis terkait dengan pencapaian target.
- b. Melakukan penjualan silang (cross selling) untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya.
- c. Melakukan verifikasi kelengkapan data/berkas/dokumen yang disyaratkan dalam pengajuan permohonan kredit.
- d. Melakukan pengecekan dan verifikasi BI Checking, Daftar Hitam Nasional (DHN) dan laporan Sistem Informasi Debitur (SID) setelah menerima pengajuan permohonan kredit.

### 15. Marketing Dana

- a. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensi nasabah sebagai target pemasaran dana institusi.
- b. Memasarkan produk perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan serta penerapan manajemen risik.
- c. Melakukan kontak/mengunjungi dan menawarkan produk perbankan

### 16. Security

- a. Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya, khususnya pengamanan bank (*physical security*)
- b. Segala usaha dan kegiatan melindungi dan mengamankan lingkungan/kawasan kerjanya dari setiap gangguan keamanan dan ketertiban serta pelanggaran hukum (umumnya preventif)

### 17. Office Boy

- a. Membersihkan dan merapihkan meja, kursi, dan perlengkapan lainnya
- b. Mencuci piring, gelas & perlengkapan makan/minum lain
- c. Melayani permintaan fotokopi/faksimili
- d. Mengirim/mengambil dokumen antar Divisi/Bagian

### **3.1.7 Produk dan Jasa PT Bank bjb**

Berikut merupakan produk dan jasa yang dikelola oleh PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,Tbk. Dalam melakukan kegiatan usahanya yaitu :

#### 1. *Consumer Banking*

- a. Tabungan
  - 1) BJB Tandamata



Produk tabungan dengan setoran ringan dan mendapatkan bunga.

2) BJB Tandamata Berjangka

Mempunyai setoran wajib pada tabungan dan memiliki asuransi.

3) BJB Tandamata Bisnis

Bebas melakukan penarikan dan penyetoran di cabang mana saja dan transfer otomatis dalam berbisnis.

4) BJB Tandamata *Gold*

Mempunyai gratis perlindungan asuransi.

5) BJB Tandamata Purnabakti

Peruntukan pensiunan.

6) BJB Tandamata Dollar

Tabungan dengan mata uang asing.

7) BJB Tandamata *MyFirst*

Tabungan anak atau pelajar.

8) Simpeda

Bagi nasabah perorangan atau non-perorangan

9) TabunganKu

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

10) Tabungan SimPel

Simpana untuk siswa yang menarik.

b. Deposito

1) BJB Deposito

Investasi menjadi cepat berkembang.

2) BJB Deposito Suka – Suka

Pencairan dengan bebas jangka waktu

3) BJB Deposito Valas

Dengan valuta asing

c. Giro

1) BJB Giro Perorangan

Transaksi menggunakan cek dan bilyet giro

2) BJB Giro Valas

Menggunakan cek dan bilyet giro dengan pilihan mata uang asing

d. Kredit

1) BJB Kredit Guna Bhakti

Berpenghasilan tetap

2) BJB KPR

Untuk membeli atau memiliki properti

3) BJB KPR Sejahtera FLPP

Untuk kredit rumah susun

4) BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

Nasabah sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN)

5) BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

Teruntuk pensiunan dan pensiunan janda/duda

6) BJB *Back to Back Loan*

Dengan jaminan kas

7) BJB *Wealth Management*

Asuransi perlindungan produk

8) Bancassurance

Asuransi bank

9) Reksa Dana

Modal diinvestasikan ke portofolio

10) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Penghasilan bagi pensiunan

2. *Corporate and Commercial Banking*

a. Deposito

1) BJB Deposito Korporasi

2) BJB Deposito Korporasi Valas

b. Giro

1) BJB Giro Korporasi

Untuk bisnis dan perorangan.

2) BJB Giro Korporasi Valas

Untuk bisnis dan perorangan dalam mata uang asing.

c. Kredit

1) Pinjaman Daerah

Sebagai penutup defisit APBD

2) BJB Kredit Investasi Umum

Pembiayaan aset tetap dalam perbaikan

3) BJB Kredit Modal Kerja

Pembiayaan kegiatan operasional

4) BJB Kredit Kepada BPR

Kerjasama antara bank dan BPR

5) BJB Supply Chain Financing

Untuk membayar tagihan

6) BJB Lending Working Capital

Membayar listrik debitur

7) BJB Kredit Jangka Pendek

Perjanjian bayar

8) BJB Kredit Cash Collateral

Jaminan adalah simpanan

9) BJB Kredit Kepada Badan Layanan Umum Daerah

Investasi dalam kegiatan operasional

10) BJB Garansi Bank

Membayar jaminan bila terjadi cidera janji

11) Dukungan Keuangan Bank.

Surat proses pelelangan

d. Trisuri

1) Custody bank bjb

Jasa penitipan efek serta surat berharga

2) Wali Amanat

Pihak kedua dalam penyetoran saham

3) *Capital Market Product*

Kegiatan jual beli dalam saham

4) *BJB Money Changer*

Jual beli uang asing

5) *Dealing Room*

Ketenagakerjaan yang canggih

6) *Foreign Exchange Trading*

Kegiatan penjualan dan pembelian antar mata uang

7) *Money Market Account*

Transaksi yang biasa dilakukan pada pasar keuangan dimana pemilik dana menempatkan sejumlah dana dengan tingkat bunga yang telah disepakati dan jangka waktu yang telah ditentukan kepada pihak yang menerima dana adalah pasar transaksi uang

8) *ORI010*

Obligasi negara yang diterbitkan oleh Pemerintah dengan tingkat keamanan yang tinggi yaitu obligasi ritel negara

e. *International Banking*

1) *BJB Remittance*

Mengirim uang pada suatu negara

2) *BJB Forex dan Derivatif Line*

3) *SKBD*

Bank bjb menyediakan produk Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) yang memberikan kemudahan dalam transaksi perdagangan dalam negeri.

4) *Trade Financeband Services*

f. Micro Banking

1) BJB Kredit Kepada Koperasi

Menyimpan dan meminjam pada simpanan karyawan

2) BJB KKPE

Kredit Ketahanan Pangan dan Energi yang selanjutnya disebut bjb KKPE adalah kredit investasi dan/atau modal kerja yang diberikan dalam rangka mendukung pelaksanaan Program Ketahanan Pangan dan Program Pengembangan Tanaman Bahan Bahu Bahan Bakar Nabati.

3) BJB Kredit Mikro Utama

Melakukan usaha usaha kecil

4) Kredit Usaha Kecil Menengah (UKM)

Kegiatan usaha yang saat ini aktif menjalankan usahanya minimal 3 tahun.

5) Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Usaha kecil dalam sektor kelautan dan perikanan.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Sutopo dan Arief (2010 : 9) Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang ditujukan untuk melakukan deskripsi dan analisis terhadap fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, persepsi dari setiap individu maupun kelompok tertentu. Penelitian ini bersifat induktif, dimana data di lokasi riset menjadi sumber utama adanya fenomena dan permasalahan dalam proses pengamatan yang dilakukan.

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

Jenis data yang digunakan yaitu menggunakan data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan bentuk angka. Dari data yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam proses analisis data.

Menurut Tersiana, A. (2018:75) sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak ataupun dokumen-dokumen. Sumber-sumber data yang penulis gunakan ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data berupa informasi yang diperoleh dari narasumber langsung diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Dalam pengumpulan data ini penulis mengadakan pengamatan dan peninjauan langsung di Bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya pada bagian back office khususnya operasional kredit. Data yang diperoleh yaitu mengenai pengajuan klaim asuransi pada

kredit mikro di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

## 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari pustaka, literatur, dan dokumentasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder meliputi segala dokumen seperti prosedur kerja karyawan, SOP Perusahaan, dan lain-lain serta literatur yang diperoleh dari PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu:

#### *1. Participant Observation*

Observasi langsung, Menurut Sugiyono (2017: 310) “menyatakan bahwa observasi adalah Dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”. Dalam metode ini penulis turun langsung ke lapangan dan ikut berperan serta dalam proses kegiatan yang dilakukan perusahaan sehingga penulis dapat mengamati dan mempelajari untuk pengumpulan data penulis.

#### *2. In depth Interview*

Menurut Sugiyono (2017:310) “Mendefinisikan wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Dalam metode ini untuk pengumpulan data penulis



mewawancarai narasumber untuk mendapatkan informasi yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang dianalisis menghasilkan kata-kata tertulis, baik hasil wawancara mendalam, studi pustaka, maupun observasi. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan mekanisme pengajuan klaim asuransi pada kredit mikro di bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya. Berikut merupakan teknik analisa data yang digunakan oleh penulis:

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

Merupakan tahap mengumpulakan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dimana peneliti sebagai instrument kunci dalam pengumpulan data. Makin lama dilapangan makin banyak jumlah data yang didapatkan dan semakin bervariasi. Terdapat data yang dapat diamati dan data yan

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

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdahanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan akhirnya dan diverivikasi. Data reduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya mencari tambahan data tambahan jika nanti diperlukan. Maka dari itu, agar data tidak bertumpuk

dan tidak mempersulit analisis, maka selanjutnya penulis perlu melakukan reduksi data.

### 3. Penyajian data

Setelah data dilakukan reduksi, tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini, penulis berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang telah didapatkan dapat dibuatkan kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Dari semua data yang diperoleh pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh dari data yang diperoleh sebagai hasil dari adanya penelitian. Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk memahami makna atau arti, pola-pola, penjelasan dan proporsi. Pada tahap ini, penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.