

## **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.**

Bank BJB adalah bank BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten (pemerintah provinsi Banten memiliki secara tidak langsung satu bank lain sejak 2016) yang berkantor pusat di Bandung. Bank ini 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 65 kantor cabang, 314 kantor cabang pembantu, 349 Kantor kas, 1.529 ATM, 171 *payment point*, 5 kantor wilayah, dan *WeekendBanking* 34. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk menjadi bank devisa sejak tanggal 2 Agustus 1990.

Pendirian BPD Jawa Barat dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah *De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V.*, sebuah bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, Pemerintah Provinsi 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 Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp 2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan.

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 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru..

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank

Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah. Pada bulan Juli 2010, Bank BJB menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai saham di Bursa Efek Indonesia. Pada bulan November 2007, Bank Jabar berubah nama menjadi Bank Jabar Banten. Pada tanggal 2 Agustus 2010, Bank Jabar Banten berubah nama lagi menjadi Bank BJB.

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

**Tbk.**

**Visi:**

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

**Misi:**

- a. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
- b. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
- c. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
- d. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholders*.
- e. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

### 3.1.3 *Statement* Budaya Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

Nilai budaya perusahaan yang diterapkan Bank BJB yaitu *SPIRIT* :

1. *Service Excellence*
  - a. Fokus pada nasabah.
  - b. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.
2. *Profesionalism*
  - a. Bekerja efektif, efisien dan bertanggungjawab.
  - b. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
3. *Integrity*
  - a. Jujur, disiplin dan konsisten.
  - b. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
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. Berperilaku positif dan dapat dipercaya.
  - b. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan

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



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

**Gambar 3.1 Logo Bank BJB**

Makna dari Logo Bank BJB yaitu *Brand Name*, *Shape Name* dan *Color* Bank BJB, yaitu sebagai berikut :

1. *Brand Name* Bank BJB

Bank BJB adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana Bank BJB akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi Bank BJB untuk menjadi lebih efektif dan professional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

2. *Brand Shape* Bank BJB

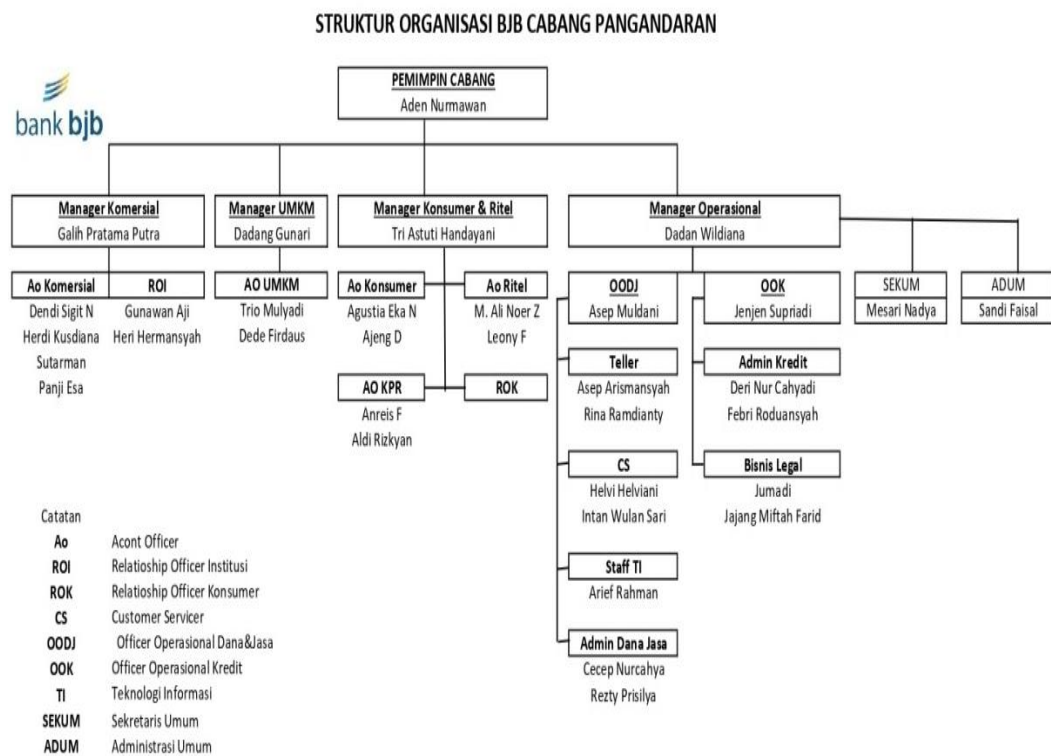
Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder : sayap yang terbang untuk kemajuan). Bentuk sayap pada logo Bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya

bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat.

### 3. *Brand Color* Bank BJB

Pemilihan warna pada logo “Bank BJB” terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan brand personality Bank BJB yang baru.

### 3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pangandaran



Sumber : Bank BJB KC Pangandaran, 2023

**Gambar 3.2 Struktur Organisasi**

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

#### **1. Pimpinan Cabang**

Tugas dari Pimpinan Cabang yaitu :

Merancang, melaksanakan dan mengawasi serta mengembangkan rencana dan strategi seluruh aktivitas bisnis, operasional dan *service* Kantor Cabang sehingga aktivitas bisnis, operasional dan *service* serta pengelolaan risiko cabang dapat berjalan dengan baik.

#### **2. *Manager Operasional***

Tugas dari *Manager Operasional* :

Mengelola dan mengawasi serta mengembangkan pelaksanaan proses operasional dan *service* di Kantor Cabang termasuk administrasi dan dokumentasi dana, jasa dan kredit serta penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang bisnis dan operasional sesuai kebijakan/prosedur yang berlaku.

#### **3. *Officer Operasional***

Tugas dari *Officer Operasional* yaitu :

Melaksanakan pengelolaan proses operasional dan *service* di Kantor Cabang termasuk administrasi dan dokumentasi dana, jasa dan kredit serta penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang bisnis dan operasional sesuai kebijakan/prosedur yang berlaku.

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

Tugas dari *Officer Operasional Dana dan Jasa* :

Melaksanakan pengelolaan proses operasional dan layanan dana dan jasa di Kantor Cabang termasuk menangani saran/keluhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku dan kewenangan bidang tugasnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

#### **5. *Administrasi Dana dan Jasa***

Tugas dari *Administrasi Dana dan Jasa* yaitu :

Melaksanakan seluruh aktivitas operasional dan *service* dana dan jasa (mendukung layanan *Customer Service* dan *Teller* kepada nasabah) di Kantor Cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **6. *Customer Service***

Tugas dari *Customer Service* yaitu :

Melayani nasabah/calon nasabah dengan memberikan informasi maupun membantu transaksi dari produk dan jasa bank dan melakukan *cross selling* serta menangani keluhan nasabah sesuai standar layanan dan ketentuan yang berlaku.

#### **7. *Teller***

Tugas dari *Teller* yaitu :

Menerima dan melayani transaksi keuangan nasabah baik tunai dan *non-tunai*, serta sistem dan prosedur yang berlaku serta didukung layanan prima sesuai *standard* yang ditentukan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian.



### **8. *Officer Operasional Kredit***

Tugas dari *Officer Operasional Kredit* yaitu :

Melaksanakan pengelolaan proses operasional kredit di Kantor Cabang termasuk pengelolaan administrasi *file* nasabah beserta dokumentasi kredit Kantor Cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

### **9. *Administrasi Kredit***

Tugas dari *Administrasi Kredit* yaitu :

Melaksanakan seluruh aktivitas operasional berikut pengelolaan administrasi dan dokumentasi kredit Kantor Cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

### **10. *Bisnis Legal***

Tugas dari *Bisnis Ilegal* yaitu :

Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan aspek hukum dalam lingkup bisnis bank , operasional dan *support* di Kantor Cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

### **11. *Officer Administrasi SDM & Umum***

Tugas dari *Officer SDM & Umum* yaitu :

Melaksanakan pemenuhan kebutuhan barang cetakan, pengelolaan manajemen aktiva tetap, logistik, kesekretariatan dan pelayanan internal Cabang serta sistem IT sesuai ketentuan yang berlaku dan kewenangan bidang tugasnya.

## **12. Sekretaris Umum**

Tugas dari Sekretaris Umum yaitu :

Melaksanakan pemenuhan kebutuhan aplikasi dokumen nasabah, pengelolaan manajemen aktiva tetap, logistik, kesekretariatan dan pelayanan internal Cabang.

## **13. Staf TI**

Tugas dari Staf TI yaitu :

Melaksanakan pengelolaan jaringan, akses *user id* dan *core banking* dan melakukan pemeriksaan laporan keuangan harian secara rutin dan tindaklanjutnya.

## **14. *Manager* Bisnis**

Tugas dari *Manager* Bisnis yaitu :

Melaksanakan strategi pemasaran, pengembangan dana, jasa dan kredit kolektibilitas 1 dan 2 berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

## **15. *Account Officer* Komersial**

Tugas dari *Account Officer* Komersial yaitu :

Melaksanakan strategi pemasaran, pengembangan dan pembinaan segmen bisnis komersial berikut evaluasi bulanan sesuai dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

**16. Account Officer UMKM**

Tugas dari *Account Officer* UMKM yaitu :

Melaksanakan pemasaran, pengembangan dan pembinaan segmen bisnis UMKM berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

**17. Account Officer Konsumer & Ritel**

Tugas dari *Account Officer* Konsumer & Ritel :

Melaksanakan strategi pemasaran, pengembangan dan pembinaan segmen bisnis konsumer & ritel berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

**18. Account Officer KPR & KKB**

Tugas dari *Account Officer* KPR & KKB yaitu :

Melaksanakan strategi pemasaran, pengembangan dan pembinaan segmen bisnis KPR & KKB berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

**19. Marketing Dana Institusi**

Tugas dari *Marketing* Dana Institusi yaitu :

Melakukan pemasaran, pengembangan dan pembinaan produk dana dan jasa *non* perorangan serta *international bankings* sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis dan *fase based income* yang telah ditetapkan.

## **20. Marketing Dana Konsumer**

Tugas dari *Marketing* Dana Konsumer yaitu :

Melaksanakan kegiatan *marketing & sales* produk dana dan jasa untuk segmen konsumen sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis dan *fee based income* yang telah ditetapkan.

### **3.1.7 Produk dan Jasa**

#### **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 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.

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 perorangan/*non*perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari. Dengan beberapa keunggulan yaitu Kemudahan transaksi melalui jaringan antar BPD se-Indonesia, setoran awal terjangkau, biaya administrasi ringan, suku bunga harian kompetitif, dan bebas biaya bertransaksi antar rekening di seluruh kantor cabang bank 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 fasilitas Kartu ATM bagi nasabah TabunganKu.

## 2. Deposito

### a. 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. 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. 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. 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. Giro valas

Adalah rekening transaksi dengan Cek dan Bilyet Giro dengan beberapa pilihan mata uang asing (*USD, SGD, CNY, EUR, JPY, AUD*), transaksi bisnis Anda menjadi lebih mudah

b. 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*.



## 8. Kredit

### a. BJB *back to 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

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.

e. BJB kredit purna bhakti

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.

## 9. Jasa dan Layanan

a. BJB T-Samsat

T-samsat adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (pajak PKB) dengan cara mencicil melalui tabungan dengan mekanisme debit otomatis pada saat jatuh tempo pembayaran pajak.

b. Kartu ATM/Debit BJB

Kartu ATM/Debit Visa bank dapat digunakan oleh nasabah bank untuk bertransaksi di Jaringan Visa di seluruh dunia, pada mesin *Automated Teller Machine* (ATM) maupun pada merchant yang menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) berlogo Visa. Nasabah dapat memiliki fasilitas Kartu ATM/Debit Visa bank setelah memiliki rekening-rekening simpanan tabungan dan/atau giro bank yang merupakan simpanan perorangan dalam mata uang Rupiah.

c. BJB *credit card*

Adalah kartu kredit yang dikeluarkan oleh bank dengan bekerjasama bersama Bank BNI (*co-branding*) yang didukung oleh VISA, *MasterCard* dan JCB. *credit card* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi, Pemegang kartu kredit bank BNI akan mendapatkan

seluruh fitur dan manfaat dari kartu kredit BNI regular dan akan mendapatkan program diskon yang diciptakan eksklusif hanya bagi pemilik kartu kredit bank BNI.

d. BJB E-Samsat

Bank bekerja sama dengan Tim Pembina Samsat Prov. Jawa Barat, yaitu Kepolisian Daerah Jawa Barat, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Provinsi Jawa Barat, dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat meluncurkan program layanan sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) secara elektronik atau e-Samsat Jabar. e-Samsat Jabar ini merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan. Layanan pembayaran e-Samsat Jabar ini adalah salah satu layanan terbaik bank bagi para nasabahnya, khususnya dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan kini nasabah bank tidak perlu mengantri lama untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya, karena pembayaran dapat dilakukan di seluruh mesin ATM bank yang tersebar di seluruh Indonesia.

## **3.2 Metode Penelitian**

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

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen)

dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi. Menurut Sugiyono (2019:194) sumber data dapat dibedakan menjadi 2:

1. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh dari keterangan atau jawaban kepada responden melalui wawancara kepada karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten.
2. Data Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data ke pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang lain.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam menyusun laporan tugas akhir ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka, menurut Nazir (2013:93) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah buku-buku, literatur-liiteratur, catatan-catatan dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik pengumpulan ini digunakan untuk memperoleh berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Hal ini juga dilakukan untuk untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan prakteknya di lapangan. Data sekunder melalui metode ini diperoleh dengan *browsing*

di internet, membaca berbagai literatur, hasil kajian dari peneliti terdahulu, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang relevan.

## 2. Wawancara Mendalam

Menurut Sugiyono (2017:233) wawancara mendalam yang masuk kedalam jenis wawancara semi-struktur merupakan wawancara dengan gabungan antara wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Untuk melakukan wawancara ini penulis harus membuat dan mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis namun penulis tidak harus menyiapkan jawaban alternatif.

## 3. Observasi Langsung

Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi (2016:70) observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Maka dalam hal ini data yang digunakan dengan cara mendatangi dan mengamati langsung pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk Kantor Cabang Pangandaran. Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari penulis baik secara langsung terhadap obyek penulisan untuk mengetahui strategi pemasaran yang sedang dijalankan.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2016:335) teknik analisis data adalah “Proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam

kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sistematis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Proses dari analisis data yaitu sebagai berikut :

### 1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini merupakan suatu alat yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data supaya pengumpulan data tersebut lebih sistematis dan mudah. Instrumen penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting dan strategi kedudukannya dalam keseluruhan kegiatan penelitian. Dengan instrumen, akan diperoleh data yang merupakan bahan penting untuk menjawab permasalahan.

### 2. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan terbilang cukup banyak untuk perlu adanya rangkuman secara rinci, teliti, fokus, kode, mencari tema, dan menulis memo yang berkaitan dengan penelitian peneliti. Data yang reduksi akan memberikan gambaran yang sangat jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara pada karyawan, peneliti akan mengecek ulang, membuang data yang tidak perlu bertujuan untuk memperoleh hasil yang benar dan dapat dimengerti.

### 3. Display data

Hasil dari reduksi tersebut akan di display untuk masing-masing pola, kategori, fokus, tema yang hendak dipahami dan dimengerti

permasalahannya. Penggunaan display data dapat membantu peneliti untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, teks naratif merupakan jenis yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif.

#### 4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan ini yang bersifat sementara dan akan berubah apabila bukti lapangan tersebut kuat. Penelitian tersebut setelah mendapatkan pengumpulan data yaitu wawancara. Kesimpulan tersebut dapat menajurus pada jawaban dari pernyataan penelitian yang diajukan narasumber, setelah data tersebut sudah disajikan dengan bahasa yang mudah dimengerti lalu bisa ditarik kesimpulan.