

### **BAB III**

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

##### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

###### **3.2.1 Sejarah Perusahaan**

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.

- Nama Perusahaan : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.
- Nama Panggilan : Bank bjb
- Bidang Usaha : Perbankan
- Dasar Hukum Pendirian : Akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung tanggal 8 April 1999 berikuit 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).
- Tanggal Pendirian : 20 Mei 1961
- Kepemilikan : Pemda Provinsi jawa Barat (38,18%), Pemda Provinsi Banten (5,29%), Pemda Kota-Kabupaten Se-Jawa Barat (24,03%), Pemda Kota-Kabupaten Se-Banten (7,87%) dan Publik (24,64%)
- Modal Dasar : Rp4.000.000.000.000,-

- Modal Di tempatkan : Sebanyak 9.696.291.166 lembar saham dengan  
dan disetor penuh nilai nominal sebesar Rp2.424.072.791.500
- Pencatatan di Bursa : 8 Juli 2010
- Efek Indonesia
- Kode Saham : BJBR
- Data Anak Perusahaan :
  - Bank bjb syariah (99,07%) – perbankan
  - PT BPR Intan Jabar (33.88%) – perbankan
  - PT BRP Karya Utama Jabar (37,97 %) –  
perbankan
- Jumlah Jaringan Kantor :
  - 1 Kantor Pusat
  - 65 Kantor Cabang
  - 314 Kantor Cabang Pembantu
  - 349 Kantor Kas
  - 171 Payment Point
  - 34 Kas Mobil Keliling
  - 1.526 ATM Bank bjb
  - 13 bjb *Precious*
  - 6 Sentra UMKM/PESAT
  - 11 *Weekend Banking*
- Website : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)
- Email Perusahaan : [corsecbjb@bankbjb.co.id](mailto:corsecbjb@bankbjb.co.id)
- Call Center : 14049

Alamat Korespondensi : *Divisi Corporate Secretary*

- Menara bank bjb
- Jl. Naripan No. 12-14 Bandung 40111
- Telepon : (+6222)-4234868
- Fax : (+6222)-4206099
- Call Center : 14049
- Website : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)
- Email : [corsecbjb@bankbjb.co.id](mailto:corsecbjb@bankbjb.co.id)

### **3.2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Setiap perusahaan memiliki Visi dan Misi agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. Begitupula dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank bjb) sebagai salah satu bank BPD terbesar yang ada di Indonesia tentu saja memiliki Visi dan Misi yang jelas demi kepuasan nasabah.

a. Visi Bank bjb

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”.

”*Become your main banking partner*”

b. Misi Bank bjb

- 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.

### 3.2.3 Logo Perusahaan

Makna dari logo bank bjb, terdapat 3 buah helai sayap menandakan 3 hal dalam perusahaan yaitu visi, misi dan statement budaya. Juga tiga sayap tersebut mengambil dari filosofi sayap yang digunakan burung untuk terbang setinggi-tingginya. Dalam hal ini, arti dari tiga sayap dalam logo bank bjb melambangkan bahwa bank bjb menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik.

Selain 3 buah helai sayap, bank bjb memiliki ciri khas warna sebagai identitas yaitu biru dan kuning. Biru melambangkan konsistensi dan ketegasan dalam melakukan pekerjaan, dan warna kuning menandakan melayani dengan sepenuh hati. Dengan memiliki *tagline* Tandamata untuk negeri, bank bjb berusaha

memberikan pelayanan untuk masa depan yang lebih baik dan tercukupi.



Sumber: [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id), tahun 2021

Gambar 3 1 Logo PT. Bank BJB

#### 3.2.4 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 perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis, nilai-nilai perusahaan (*coporate value*) yang telah dirumuskan yaitu *GO SPRIT* yang merupakan perwujudan dari *service excellence, professionalism, integrity, respect, intelligence, trust* yang dijabarkan dalam 14 perilaku utama.

Tabel 3 1 Budaya Kerja Perusahaan

<i>Corporate Values</i>	<b>Prilaku Utama</b>
<i>Service exelence</i>	1. Ramah, tulus, kekeluargaan 2. Selalu memberikan pelayanan prima
<i>Professionalism</i>	3. Cepat, tepat, akurat 4. Kompeten dan bertanggung jawab 5. Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan
<i>Integrity</i>	6. Konsisten, disiplin dan penuh semangat 7. Menjaga citra bank melalui prilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika
<i>Respect</i>	8. Fokus pada nasabah 9. Peduli pada lingkungan
<i>Intelligence</i>	10. Menyukai perubahan positif 11. Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri 12. Menyukai perubahan positif
<i>Trust</i>	13. Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat 14. Menjaga rahasia bank dan perusahaan

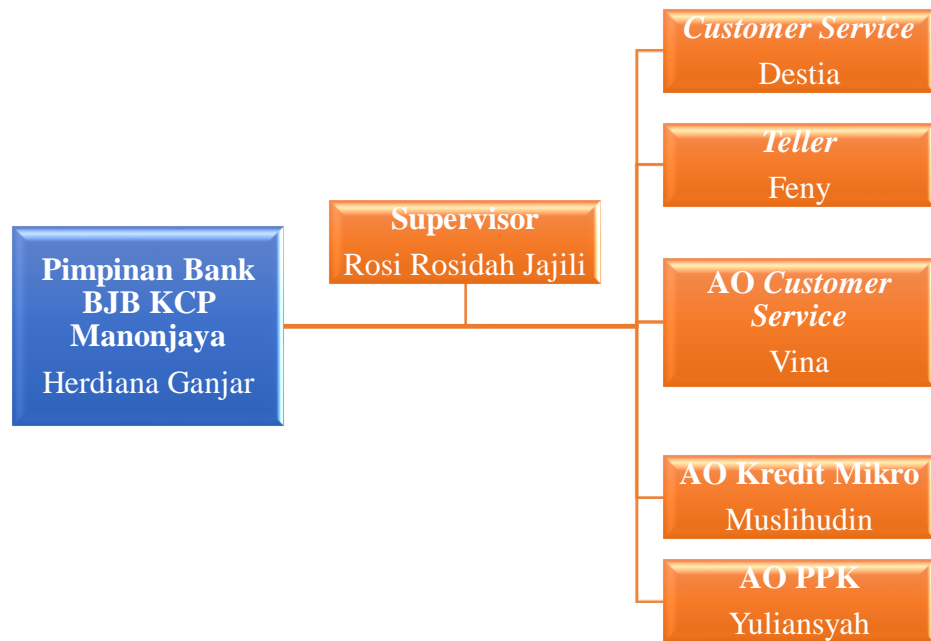
*Sumber, Diolah sendiri.*



### 3.2.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Struktur yang menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasi. Dan selain itu, struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialis-spesialis dari pekerjaan. Saluran perintah maupun penyampaian laporan.

Struktur organisasi yang dijumpai pada setiap lembaga atau perusahaan tidak hanya berfungsi untuk memperjelas fungsi tiap bagian atau divisi dalam perusahaan saja. Tetapi adanya struktur organisasi ini juga dapat memperjelas kedudukan dari setiap anggota perusahaan. Misalnya disetiap perusahaan terdapat atasan dan juga bawahan. Atau juga bisa dikatakan bahwa disetiap lembaga terdapat ketua dan juga terdapat anggota. Kedudukan antara pihak atasan dan bawahan ini akan semakin diperjelas melalui adanya struktur organisasi. Bahkan terkadang kedudukan dari setiap anggota digambarkan dalam sebuah bagan. Tujuannya adalah untuk semakin memperjelas siapa yang berperan sebagai pimpinan dan siapa yang berperan sebagai bawahan.



*Sumber:* Kantor bjb Kcp Manonjaya tahun 2023

Gambar 3 2 Struktur Organisasi PT.Bank bjb KCP Manonjaya

### 3.2.6 *Job Description*

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan-jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT Bank Pembangunan Daerah JawaBarat dan Banten KCP Manonjaya.

Adapun tugas dan wewenang masing-masing divisi yang tercantumdalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

## 1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

- a. Membantu pemimpin cabang dalam merencanakan, mengembangkan, serta mengelola bisnis cabang pembantu yang mengelola pelaksanaan sistem prosedur, merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola layanan unggul kepada masyarakat, bisnis segmen riteldaerah kerja cabang, memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap upaya pencapaian laba bank serta keseluruhan dan untuk mendorong pemberdayaan ekonomi;
- b. Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan Bank Indonesia, peraturan perundang-undang serta peraturan intern lainnya yang berlaku;
- c. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya.

## 2. *Officer* Operasional Dana Jasa Kredit

- a. Memonitor dan mengontrol terlaksananya operasional bank;
- b. Menjalankan fungsi kepemimpinan pada bagian operasional dana jasa kredit;
- c. Menyusun rencana kerja atau anggaran di bidang operasional;

### 3. *Teller*

- a. Menerima storan tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit;
- b. Membayarkan pencarian tabungan, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan direksi;
- c. Menyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke bank;
- d. Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas *teller* harian;
  - Menyetorkan kas *teller* sore hari kepada koordinator administrasi dan keuangan untuk di periksa kebenarannya;
  - Melakukan kas opname atas posisi kas harian bersama koordinator administrasi dan keuangan;
  - Menangani kas kecil rutin.

### 4. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya;
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah atas sehungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah;

- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta file nasabah dan Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan *bilyet* giro serta surat kuasa;
- d. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah;
- e. Mengadministrasikan buku cek, *bilyet* giro, dan buku tabungan;
- f. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan kebutuhan nasabah.

#### 5. *Administrasi*

- a. Melakukan penyediaan pelayanan *administrasi*;
- b. Memelihara dan memproses dokumen;
- c. Menyusun berbagai kegiatan administrasi, seperti input data, rekapdata, dan pengarsipan;
- d. Melakukan kegiatan audit.

#### 6. *Account Officer*

- a. Melayani konsultasi debitur kredit;
- b. Menerima berkas permohonan kredit;
- c. Memelihara NPL kredit;
- d. *Web scoring* melakukan persiapan berkas yang akan cair;
- e. Pemberkasan dan *scanning*;
- f. Melakukan penagihan kepada debitur NPL;

g. Membina hubungan yang baik dengan bendahara dinas;

h. *Collecting* dan *monitoring*.

### **3.2.7 Produk - produk PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,Tbk.**

#### 1 Jaringan Usaha

##### 1. Simpanan

1) Dana Pension Lembaga keuangan

2) Giro

a) Perorangan

b) *Valas*

##### 2. Tabungan

1) Tandamata Berjangka

2) Tandamata *Gold*

3) Tandamata *MyFirst*

4) Tandamata Purna Bhakti

5) Tandamata Dollar

6) Tandamata Bisnis

##### 3. Deposito

1) Deposito Berjangka

2) Deposito Suka-Suka

##### 4. Simpeda

##### 5. Tabunganku

##### 6. Bjb simuda

7. Simulasi produk perorangan

8. Simpanan pelajar

9. Pinjaman

- 1) Bjb KPR
- 2) Bjb krit pra purna bhakti
- 3) Bjb kredit purna bhakti
- 4) Bjb kredit mikro utama
- 5) *Back to back loan*
- 6) Kredit usaha rakyat
- 7) Bjb mesra
- 8) Bjb kredit usaha bhakti
- 9) Kredit usaha kecil menengah

10. Layanan

- 1) Bjb Bisa
- 2) *Safe Deposit Box*
- 3) Kartu Kredit
- 4) Kiriman uang
- 5) *KCP Mobile*
- 6) *Weekend Banking*
- 7) Bjb *Call*
- 8) *E-Tax*
- 9) BJB Edupay
- 10) E-Samsat

- 11) T-Samsat
- 12) Pengaduan Nasabah
- 13) Tagihan Air Minum
- 14) Samsat Digital Nasional
- 15) *Asset Buy Asset Sell*
- 16) SIREDA

#### 11. Investasi dan asuransi

- 1) Reksadana
- 2) *Bancassurance*
- 3) Bjb Obligasi Ritel

#### 12. *E-banking*

- 1) Kartu Debit
- 2) Bjb Digi
- 3) Bjb Digi *Cash*
- 4) Bjb EDC

## 2 Kinerja Usaha Terkini

Era digital saat ini, menjadi momentum untuk seluruh insan bjb melakukan kolaborasi demi mencapai visi dan misi perusahaan yang tidak lagi menjadi penghambat aktivitas berkolaborasi. Seluruh insan bjb mengimplementasikan program budaya perusahaan pada 2022 yakni “*Trust Cross Collaboration Let's make Bank BJB better, through better engagement and productivity*”.



Sepanjang 2021 Bank BJB telah melakukan berbagai inovasi dan pengembangan digitalisasi. Hal ini berdampak pada pendapatan *fee based income* yang naik signifikan. Di samping itu, digitalisasi yang dilakukan juga mendorong kenaikan *fee based income* dari *channel digital*. Pendapatan ini berkontribusi terhadap total *fee based income* Bank BJB sepanjang 2021. Hal tersebut, tidak terlepas dari semakin luasnya ekosistem digital Bank BJB yang tumbuh sepanjang 2021. Pengguna aplikasi mobile Bank BJB DIGI tumbuh eksponensial. Selain itu, penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) pada *merchant* Bank BJB juga terus tumbuh positif. Kinerja positif juga tampak pada pemberian fasilitas kredit berbasis digital melalui aplikasi loan on boarding, seperti aplikasi BJB Laku untuk segmen usaha mikro kecil dan menengah (UMKM), Kredit Mesra, dan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Hal serupa juga terjadi pada BJB Koin untuk pembiayaan segmen konsumen aparatur sipil negara (ASN), serta pengembangan aplikasi pada segmen lainnya. Kinerja positif tersebut mendorong percepatan pertumbuhan ekspansi bisnis Bank BJB.

Bank BJB, *concern* terhadap permasalahan keuangan yang menjadi isu sosial di masyarakat. Pasalnya, Bank BJB merupakan bank pembangunan daerah (BPD) yang mengemban salah satu tugas pembangunan daerah, yakni mengentaskan kemiskinan. Peran tersebut bisa dilakukan Bank BJB dengan memberikan pinjaman

yang terjangkau kepadamasyarakat. Dengan demikian, masyarakat tidak memanfaatkan pinjol ilegal, rentenir, serta tempat peminjaman uang lain yang merugikan.

## **3.2 Metode Penelitian**

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

Jenis data yang digunakan penulis saat melakukan penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Andi Pranowo (2020:21) kualitatif tidak hanya lazim dimaknai sebagai jenis data, tetapi juga berhubungan dengan analisis data dan interpretasi atas objek kajian. Secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Sebagai perbandingan, pada penelitian kualitatif, pengamatan berkenaan dengan pengukuran tingkatan dengan suatu ciri tertentu. Namun penelitian kualitatif menunjukkan pada segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum (jumlah). Maksudnya, penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk mengadakan perhitungan secara kuantitas.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Metode penelitian kualitatif menggunakan empat teknik utama dalam penyelidikannya yaitu, *participant observation*, *in depth interview*, dokumentasi, dan regulasi. Menurut Andi Pranowo (2020:42) peneliti terjun langsung ke lapangan dengan mengadakan observasi atau wawancara. Kemudian tidak menggunakan tes dan angket kerana dengan

demikian akan mengambil jarak dengan sumber data. Semua itu pada hakikatnya ditujukan, yaitu untuk mengutamakan diperolehnya data langsung atau *first hand*. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu menggunakan Teknik *participant observation*.

Menurut Creswell (2018:191), *in-depth interview* adalah teknik pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan cara wawancara mendalam atau intensif terhadap responden untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai topik penelitian. Wawancara *in-depth* dilakukan dengan cara bertanya terbuka dan fleksibel, sehingga memungkinkan responden untuk memberikan jawaban yang lebih rinci dan mendalam.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Menurut Creswell (2018:4), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan data yang tidak terstruktur atau minim struktur, dan fokus pada pengertian mendalam tentang suatu fenomena melalui pengamatan, wawancara, atau analisis dokumen. Penelitian kualitatif biasanya dilakukan untuk memahami pengalaman subjek atau untuk menjelaskan proses sosial yang kompleks.

Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan pelaksanaan promosi dalam upaya memelihara loyalitas nasabah di Bank BJB KCP Manonjaya. Berikut merupakan teknik analisa data yang digunakan oleh penulis:

### 1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:92) Pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan penulis untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang penelitian.

### 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan finalnya dan diverifikasi. 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.