

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. adalah bank BUMD milik Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Pada awalnya, dikenal dengan nama Bank Jabar Banten, yang didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas (PT). Kemudian, dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Pendirian bank bjb dilatarbelakangi 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.

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 di Bursa Efek Indonesia. Bank bjb memiliki 1 Kantor Pusat, 5 Kantor Wilayah, 64 Kantor Cabang, 820 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 6 Sentra UMKM, 18 Layanan Weekend Banking, 1.776 ATM Bank bjb, 182 Cash Recycle Machine (CRM).

3.1.2 Visi dan Misi

A. Visi

Menjadi Bank Pilihan Utama Anda

B. 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. *Provide the best and sustainable benefits to stakeholders.*
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Budaya Perusahaan bank bjb



Gambar 3. 1 Budaya Perusahaan bank bjb

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

3.1.4 Logo dan Makna

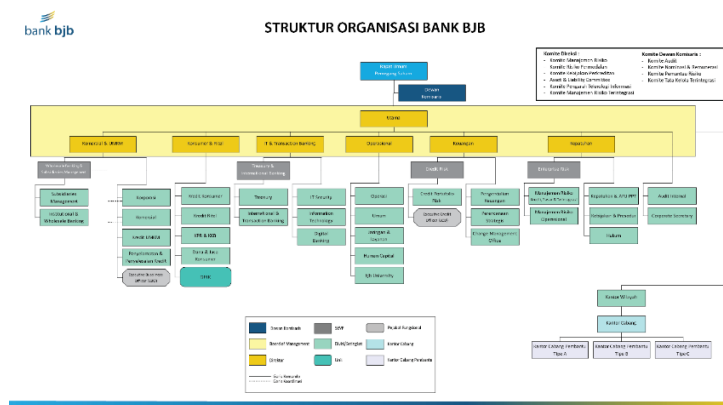


Gambar 3. 2 Logo bank bjb

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

Bank bjb adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana bank bjb akan berbakti. Bentuk sayap pada logo bank bjb melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah, shareholder dan seluruh masyarakat.

3.1.5 Struktur Organisasi bank bjb

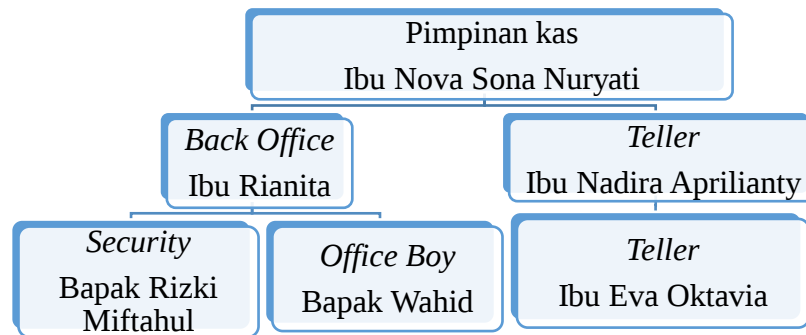


Gambar 3. 3 Struktur Organisasi bank bjb

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

3.1.5.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Pembantu Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya

Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai struktur organisasi. Untuk mengatur kegiatan-kegiatan dengan baik, manajer harus menentukan komposisi.



Gambar 3. 4 Struktur Organisasi bank bjb KCP TIPE B BPKAD

Sumber: Data diolah Penulis, 2025

3.1.6 Job Description

Dalam struktur organisasi bank bjb KCP Tipe B Kota Tasikmalaya dapat dijelaskan wewenang dan tanggung jawab masing-masing secara singkat adalah sebagai berikut:

A. Pimpinan Kantor Kas

Tugas dan tanggung jawab Pimpinan Kantor kas

- a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang layanan nasabah dan operasional bank

- b. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, mengelola layanan produk dan jasa bank
- c. Menyediakan informasi produk dan jasa
- d. Mengelola layanan transaksi kas
- e. Mengelola kas ATM
- f. Mengelola pendayagunaan kas dan alat liquid secara optimal
- g. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku
- h. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya

B. *Teller*

Tugas dan tanggung jawab *Teller*

- a. Seorang *teller* memastikan semua perlengkapan berfungsi (alat perhitungan uang, alat pengecekan uang palsu)
- b. Bersikap ramah, memberi greeting (ucapan selamat pagi/siang dan terima kasih) memberi senyum di awal dan akhir terhadap nasabah
- c. Menjaga penampilan busana sesuai standar bank
- d. Jika ada masalah pada saat setor/tarik maka *teller* wajib menghitung uang, mengkonfirmasikan jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan didepan nasabah

- e. Melakukan pembayaran non tunai/ tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/ tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem
- f. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya

C. *Back Office* (BO)

Tugas dan tanggung jawab *Back Office*

- a. Menerima berkas permohonan SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana) yang telah di validasi oleh BUD (Badan Umum Daerah)
- b. Memastikan bahwa seluruh dokumen telah sesuai dengan ketentuan prosedur
- c. Membuat Nota Debet
- d. Membuat rekonsiliasi

D. *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 (umumnya preventif).

E. *Office Boy*

- a. Membersihkan dan merapikan meja, kursi, computer dan perlengkapan lainnya

- b. Membuang sampah yang ada di ruang kerja dan area tanggung jawabnya
- c. Mencuci piring, gelas dan lainnya
- d. Melayani atau membantu staff yang membutuhkan
- e. Mengirim/mengambil dokumen antar cabang atau cabang pembantu lainnya.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat *postpositivisme* yaitu sebuah pendekatan yang mengkritik dan memodifikasi pandangan *positivisme*, terutama dalam konteks ilmu pengetahuan dan filsafat, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sumber instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2019)

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Sugiyono, 2019)

Menggunakan metode deskriptif penulis akan menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Layanan yang dilaksanakan oleh *frontliner* di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Tipe B Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tasikmalaya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Untuk memperoleh data langsung dari objek yang diteliti di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Tipe B Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tasikmalaya.

a. Wawancara Mendalam (*in depth interview*)

Wawancara mendalam adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2019)

Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan wawancara kepada *teller* dan *security* di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Tipe B Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tasikmalaya.

b. Observasi Partisipasi

Observasi partisipasi adalah peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian. (Sugiyono, 2019)

Dalam hal ini penulis melihat, mengamati dan mencermati kegiatan sehari-hari yang digunakan sebagai sumber data.

2. Studi Kepustakaan

Penulis mempelajari berbagai literatur dan data yang diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel dan penelitian terdahulu terkait dengan masalah yang diteliti.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan analisis kualitas layanan yang dilaksanakan oleh *frontliner* di bank bjb KCP Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian yaitu data primer dan data sekunder yaitu data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti, dengan cara keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung di bank bjb KCP Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya.

1) Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2019)

Data primer yang diperoleh pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara kepada *frontliner* di bank bjb KCP Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2019)

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari *Standard Operating Procedure* (SOP) bank bjb, buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan langsung dengan penelitian.

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Penentuan sampel dari penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel untuk menjadi sumber data dalam penelitian di mana peneliti secara sengaja memilih subjek atau unit sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian dengan lebih efisien.

Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai 2 *teller* dan 1 *security* di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Tipe B Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tasikmalaya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2019)

Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. *Data Collection* (Pengumpulan data)

Dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, observasi dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian.

2. *Data Reduction* (Reduksi data)

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting.

3. *Data display* (Penyajian data)

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data akan mempermudah untuk memahami apa

yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. *Conclusion Drawing/verification* (Pengambilan Kesimpulan)

Setelah penyajian data langkah selanjutnya yang penulis lakukan adalah menarik kesimpulan berupa gambaran atau deskripsi dari objek penelitian.