

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Pendirian Bank BJB 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 Nederlandsche 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 Rp2.500.000,00. 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 di Bursa Efek Indonesia. 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 seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke. JANGKAUAN PELAYANAN (perspektif sekunder: Sayap yang terbang untuk kemajuan) Bentuk sayap pada logo bank bjb melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan

pelayanan yang terbaik kepada nasabah, shareholder dan seluruh masyarakat. Sedangkan, penggunaan huruf pada logotype merupakan pengembangan bentuk dari huruf Alte Haas Grothesk. Kemudian, pemilihan nama Bank BJB hadir sebagai akronim dari Bank. Jabar Banten yang lebih modern, ransenden, inklusif, dan telah dikenal oleh masyarakat luas. Bentuk konfigurasi logo di atas merupakan konfigurasi utama (konfigurasi logo primer).

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan PT. Bank BJB Tbk

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tercapainya suatu yang diharapkan, begitupula PT. Bank Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk. Sebagai salah satu Lembaga Perbankan di Indonesia memiliki visi dan misi agar para nasabah merasa nyaman dan puas.

PT. Bank Jabar Banten bertekad menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia. Nilai – nilai yang menjadi pedoman Bank BJB dalam menciptakan produk dan layanan yang unggul untuk mewujudkan visi dan misi Bank BJB menjadi bank nasional berkinerja baik. Adapun misi dari PT. Bank Jabar Banten yaitu :

1. Penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Melaksanakan penanaman uang daerah.
3. Salah satu sumber pendapatan asli daerah.

3.1.3 *Statement* Budaya PT. BANK BJB KCP PEMKOT

TASIKMALAYA

Bank BJB memiliki budaya perusahaan yaitu “GO SPIRIT”. Budaya tersebut mencerminkan semangat Bank BJB dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Budaya tersebut merupakan perwujudan dari :

1. *Service Excellence*
2. *Professionalism*
3. *Integrity*
4. *Respect*
5. *Innovation*
6. *Trust*

Budaya tersebut dijabarkan dalam 12 perilaku utama yaitu :

1. Fokus pada nasabah.
2. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan bernilai tambah.
3. Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab.
4. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
5. Jujur, disiplin dan konsisten.
6. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
7. Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan.
8. Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.
9. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik.

10. Melakukan perbaikan berkelanjutan.
11. Berperilaku positif dan dapat dipercaya.
12. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Setiap Nilai Budaya Bank BJB memiliki perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh bank tersebut, Bank BJB selalu percaya bahwa pegawai merupakan salah satu aset paling berharga bagi organisasi dan perusahaan manapun. Keberlanjutan tidak akan mungkin dicapai tanpa andil dari pegawai. Bank BJB pun berusaha menciptakan kondisi dan pengalaman bekerja terbaik untuk seluruh pegawai. Bank BJB menginginkan setiap pegawai merasa bangga menjadi bagian dari keluarga Bank BJB serta dapat berkarya dan menorehkan prestasi bersama. Tentunya, tanpa dedikasi dan kerja keras seluruh pegawai, Bank BJB tidak akan mungkin tumbuh dengan baik dan mencapai keberlanjutan.

Setiap Nilai Budaya Bank BJB memiliki perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Bank, 12 (Dua Belas) Perilaku Utama Bank BJB adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Statement Budaya Bank BJB

6 Budaya Bank BJB	12 Perilaku Utama Bank BJB
<i>Service Excellence.</i>	• Fokus pada nasabah. • Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan bernilai tambah

<i>Professionalism</i>	• Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab. • Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
<i>Integrity</i>	• Jujur, disiplin dan konsisten. • Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
<i>Respect</i>	• Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan. • Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif
<i>Innovation</i>	• Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik. • Melakukan perbaikan berkelanjutan.
<i>Trust</i>	• Berperilaku positif dan dapat dipercaya. • Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sumber : Website Bank BJB

3.1.4 Logo dan Makna Logo



Gambar 3. 1 Logo Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id, 2023



Gambar 3. 2 Brand Shape Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id, 2023



Gambar 3. 3 Brand Name Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id, 2023

Keterangan *Brand Name*, *Shape*, dan *Colour* Bank BJB

1. *Brand Name* Bank BJB

Makna dari *brand name* Bank BJB ini adalah sebuah akronim yang 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

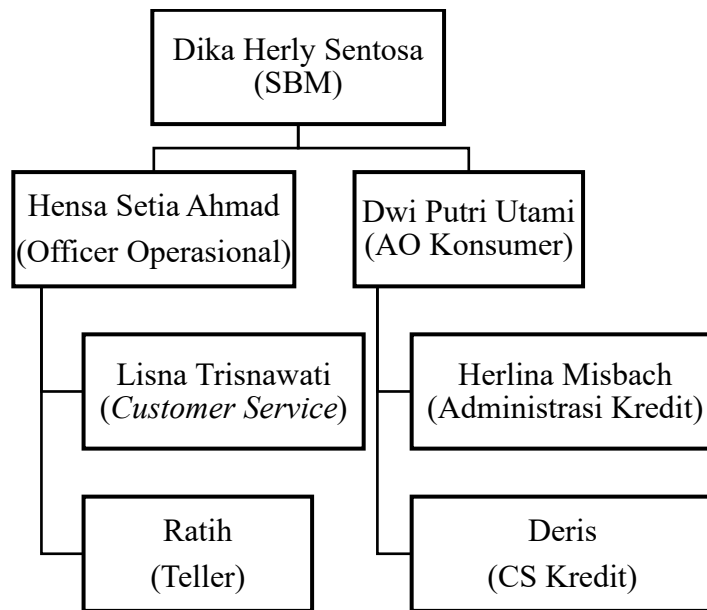
Makna dari *brand shape* Bank BJB yakni jangkauan pelayanan (perspektif sekunder yaitu sayap yang terbang untuk kemajuan). Bentuk sayap pada logo Bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik pada nasabah *stakeholder* dan seluruh masyarakat.

3. *Brand Colour* Bank BJB

Pemilihan *brand colour* 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* yang artinya tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh, dan mapan.
- 2) *Atmospheric Ambience Blue* yang artinya Visioner, Fleksibel, dan Modern.
- 3) *Sincere True Yellow* yang artinya melayani, kekeluargaan dan tumbuh.

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3. 4 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Bank BJB KCP Tipe APemkot Tasikmalaya

Sumber: *Diolah Pribadi, 2025*

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

(Sugiyono 2015:2) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu. Pendekatan ini bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan serta menyelesaikan berbagai masalah.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, ucapan pribadi, dan nantinya metode ini menghasilkan data deskriptif.

Menurut (*Rukajat, 2018:1*) Penelitian ini di dalam buku Pendekatan Penelitian Kuantitatif metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Ciri-ciri deskriptif bukan hanya menggambarkan mengenai situasi atau kejadian, tetapi juga menerangkan hubungan, menguji, hipotesa-hipotesa, membuat prediksi serta mendapatkan arti dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data adalah metode yang diterapkan dalam pengumpulan data ini berupa narasi, deskripsi, atau fenomena non-numerik. Teknik ini memberikan kesempatan bagi penelitian untuk menggali pengalaman, makna dan sudut pandang individu tau kelompok dengan lebih mendalam. Ada beberapa Teknik pengumpulan data yang dapat digunakan :

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci dan mendalam dari partisipan. Dalam proses wawancara ini, peneliti berkomunikasi secara langsung dengan

partisipan menggunakan pertanyaan terbuka, yang memberi kesempatan bagi mereka untuk menyampaikan pandangan, pengalaman dan emosi mereka dengan lebih leluasa dan menyeluruh.

2. *Participant Observer*

Participant Observer adalah metode penelitian di mana peneliti terjun langsung ke dalam lingkungan sosial atau kelompok tertentu, mengamati perilaku, interaksi dan praktik para partisipan. Metode ini dapat menjadi metode yang berharga untuk setiap proyek penelitian yang bertujuan memahami pengalaman individu atau kelompok dalam konteks sosial tertentu. Dalam *Participant Observer*, peneliti disebut sebagai pengamat-partisipan, yang berarti mereka berpartisipasi dalam kegiatan kelompok sekaligus mengamati perilaku dan interaksi kelompok. Terdapat fleksibilitas dalam tingkat partisipasi, mulai dari non-partisipatoris (paling lemah) hingga partisipasi penuh (paling kuat tetapi paling intensif). Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang budaya, keyakinan dan praktik kelompok dari perspektif “orang dalam”.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia (*Hikmat, 2011:83*). Teknik dokumentasi digunakan adalah dengan maksud

untuk melengkapi hasil data yang diperoleh melalui Teknik wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan sebelumnya. Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini dengan cara menyimpan berbagai kegiatan dalam penelitian yang berisi proses dan hasil penelitiannya melalui pengambilan gambar, serta dokumentasi.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data Primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari subjeknya. Data primer penelitian ini diperoleh dari nasabah dan 1 *Customer Service* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tipe A Pemkot Tasikmalaya.

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diambil dari sumber kedua atau sumber sekunder yang kita butuhkan. Dalam penelitian ini, data sekunder yang penulis ambil diantaranya ialah berasal dari buku-buku, jurnal, skripsi dan sumber data lainnya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2016:335) Pendapat lain mengemukakan bahwa analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Dalam analisis data penelitian kualitatif, peneliti harus meneliti dan memahami hubungan serta konsep yang ada untuk dikembangkan dan dievaluasi. Analisis pada semua jenis penelitian merupakan suatu cara berpikir. Proses ini melibatkan pengujian secara sistematis untuk menentukan elemen-elemen, hubungan antar elemen, serta keterkaitannya dengan keseluruhan. Analisis data dalam penelitian kualitatif kebanyakan menggunakan Teknik yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman yang terkenal dengan metode analisis data interaktif. Sedangkan analisis data kualitatif yang harus dilakukan ada tiga tahapan yaitu tahapan reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data adalah proses mengumpulkan data non-numerik berupa narasi atau deskripsi untuk memahami fenomena, makna dan perspektif secara mendalam melalui metode seperti wawancara, observasi dan studi dokumen.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penting dalam analisis data kualitatif yang bertujuan menyederhanakan dan mengorganisasi data mentah menjadi informasi yang bermakna dan terstruktur. Proses ini dilakukan secara berkelanjutan sepanjang penelitian, di mana peneliti melakukan seleksi, pemfokusan, dan transformasi data dari catatan lokasi yang kompleks menjadi rangkuman sistematis yang dapat membantu memahami fenomena yang diteliti.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan yang diperlukan. Penyajian ini dapat berupa tulisan, gambar, grafik, maupun tabel. Tujuan utama dari penyajian data adalah untuk mengintegrasikan informasi agar dapat menggambarkan keadaan yang sedang terjadi. Dalam konteks ini, penting bagi peneliti untuk tidak kesulitan memahami informasi, baik secara keseluruhan maupun pada bagian tertentu dari hasil penelitian. Oleh karena itu, peneliti perlu membuat narasi, matriks, atau grafik yang dapat mempermudah pemahaman terhadap data tersebut.

Dengan cara ini, peneliti dapat tetap menguasai informasi tanpa terjebak dalam kesimpulan yang membosankan. Penyajian

data yang tidak teratur dan kurang sistematis dapat berisiko membuat peneliti bertindak sembrono dan menarik kesimpulan yang tidak objektif, terfragmentasi, dan tidak berdasar. Oleh karena itu, penting untuk menyadari bahwa penyajian data merupakan bagian integral dari analisis data.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses perumusan makna dari hasil penelitian yang dinyatakan dengan kalimat yang singkat, padat, dan mudah dipahami. Proses ini dilakukan dengan melakukan peninjauan berulang kali terhadap kebenaran dari kesimpulan tersebut, terutama dalam hal relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan, serta rumusan masalah yang ada.

Penarikan kesimpulan berlangsung sepanjang proses penelitian, mirip dengan proses reduksi data. Setelah data terkumpul dengan memadai, akan diambil kesimpulan sementara. Selanjutnya, etika data telah sepenuhnya lengkap, akan ditentukan kesimpulan akhir.