

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan Bank BJB atau yang dikenal dengan Bank Jabar Banten merupakan perusahaan yang bergerak pada industry perbankan yang sudah memiliki perubahan status menjadi Bank Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten, didirikan pada tanggal 20 Mei 1961. Perusahaan Bank BJB memiliki kantor pusat di Bandung, berlokasi di Menara bank BJB, Jl. Narijan No. 12 – 14, Braga, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111. Selama masa operasionalnya hingga saat ini, Bank BJB memperbanyak jumlah jaringan kantor diberbagai kota di Indonesia yaitu sebanyak 1 kantor pusat, 5 kantor wilayah, 65 kantor cabang, 874 kantor cabang pembantu, 1.750 ATM bank BJB, 6 sentra UMKM, 18 layanan BJB prioritas, serta 12 layanan weekend banking.

Perusahaan Bank BJB didirikan pada tahun 1961 berdasarkan atas keputusan surat Gubernur Provinsi Jawa Barat dengan nama Perusahaan Daerah (PD) Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat. Pada tahun 1978, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diganti menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Saat memasuki pertengahan tahun 2000, Bank BJB membentuk perluasan usaha menjadi salah satu Bank Pembangunan Daerah pertama yang mengoperasikan sistem perbankan ganda di Indonesia dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan system layanan perbankan secara konvensional dan syariah. Lalu pada tahun 2007, nama perseroan berubah menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten atau Bank Jabar Banten, hingga akhirnya pada tahun 2010 sebutan Bank Jabar Banten tersebut resmi berubah lagi menjadi Bank BJB sampai saat ini.



Gambar 2.1 Logo Perusahaan Bank BJB

Sumber: Website Perusahaan Bank BJB, 2023

Pada gambar 2.1 merupakan logo Perusahaan Bank BJB yang dimana terdapat bentuk sayap pada bagian atas nama Bank BJB yang melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabah, shareholder, serta seluruh masyarakat Indonesia. Bank BJB juga memiliki visi dan misi bank BJB menjadi top 10 perbankan terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, sehingga untuk mendukung pencapaian visi dan misi tersebut bank BJB melakukan beberapa perubahan, salah satunya yaitu transformasi budaya perusahaan. Nilai budaya perusahaan bank BJB dirumuskan menjadi GO SPIRIT (*Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust*) yang dijabarkan sebagai berikut:

- 1) *Service excellence*, yaitu berfokus pada nasabah, proaktif, cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.
- 2) *Professionalism*, yaitu Bank BJB mampu bekerja secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab dalam meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
- 3) *Integrity*, Bank BJB selalu bersikap jujur, disiplin, dan konsisten dalam memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.

- 4) *Respect*, Bank BJB selalu menghormati, menerima, dan menghargai pendapat yang positif terhadap perbedaan.
- 5) *Innovation*, Bank BJB selalu memberikan solusi yang kreatif dan inovatif dalam melakukan perbaikan berkelanjutan.
- 6) *Trust*, Bank BJB selalu berperilaku positif dan dapat dipercaya dalam membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Bank BJB merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang mempunyai nasabah utama, yaitu karyawan, koperasi, perorangan, maupun institusi milik Pemerintah ataupun Swasta. Setiap tahunnya Bank BJB selalu mengembangkan berbagai layanan dan produk perbankan yang mereka berikan untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya, yaitu sebagai berikut:

1) Produk *Consumer Banking*

Produk yang ditawarkan bagi nasabah perorangan yang dimana produk yang disediakan oleh Bank BJB dalam bentuk tabungan (tandamata, simpeda, simpanan pelajar, tabunganku, dll), deposito (deposito berjangka, suka – suka, diskonto, dll), giro (giro perorangan, valas), kredit (KPR, KPR gaul, kredit guna bakti, dll), bjb bisa , DPLK, dan bentuk produk lainnya. Berikut adalah beberapa keunggulan dari produk dan layanan consumer banking pada tabel 2.1.

Produk dan Layanan	Keterangan	Keunggulan
PRODUK TABUNGAN; Bjb Tandamata	Produk tabungan yang dimiliki bank bjb dengan setoran ringan dan tetap mendapatkan bunga kompetitif.	Memiliki setoran awal yang ringan yaitu Rp 50.000 dan memiliki suku bunga per tahunnya hingga 2%, serta akan mendapatkan kartu atm yang dapat digunakan jadi kartu debit.

bjb SimPel	tabungan yang ditawarkan kepada siswa dalam rangka mengedukasi keuangan untuk mendorong budaya menabung.	Setoran awal ringan, gratis biaya administrasi tabungan, mendapatkan fasilitas kartu ATM silver
PRODUK DEPOSITO; Deposito suka - suka	Simpanan dengan jangka yang fleksibel bagi nasabah perorangan yang dapat dicairkan sewaktu – waktu tanpa adanya pinalti.	Memiliki berbagai pilihan jangka waktu yang dapat ditentukan sesuai kebutuhan nasabah, yaitu 1, 3, 6, 12, atau 24 bulan, dapat memilih untuk menginvestasikan kembali bunga deposito ke tabungan bank bjb yang dapat ditarik setiap saat,
PRODUK GIRO; Giro perorangan	Rekening simpanan yang memberikan fasilitas Cek / Bilyet / Payment Order untuk membantu kelancaran dan kemudahan nasabah perorangan dalam melakukan transaksi keuangan.	Dapat melakukan transaksi di ratusan ribu ATM bjb, bersama dan ATM Prima di seluruh Indonesia, melakukan penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di semua kantor cabang devisa bank bjb di seluruh Indonesia.
PRODUK KREDIT; Bjb KPR gaul	Produk yang diciptakan kepada generasi milenial berusia 21 – 35 tahun yang sedang mencari atau ingin memiliki rumah.	Memiliki uang muka minimal 0%, bebas biaya administrasi, dengan minimal penghasilan 3 juta sudah termasuk join income, dan memiliki jangka waktu pinjaman hingga 25 tahun.
DPLK	Produk yang dimiliki Bank BJB dalam membantu program kebutuhan pension.	Usia minimal pension sekarang – kurangnya berusia 40 – 65 tahun, Setiap peserta dapat memiliki lebih dari 1 (satu) rekening DPLK bank bjb, dapat mengontrol saldo iuran jika memiliki layanan e-channel bjb untuk mengakses saldo iuran dan hasil pengembangan melalui m-banking/sms banking.

Tabel 2.1 keunggulan dari produk dan layanan *Consumer*

Banking

Sumber: Website Bank BJB, 2023

2) Bisnis Kecil dan Mikro

Bank BJB memberikan fasilitas berupa pinjaman untuk para pengusaha bisnis kecil dan menengah (UMKM) baik perorangan, badan usaha atau hukum, yaitu bjb kredit mikro utama, kredit usaha kecil menengah, kredit usaha rakyat, kredit bjb mesra, dan bentuk produk lainnya. Berikut adalah beberapa keunggulan dari produk dan layanan bisnis kecil dan mikro pada tabel 2.3.

Tabel 2.2 keunggulan dari produk dan layanan Bisnis Kecil dan Mikro

Produk dan Layanan	Keterangan	Keunggulan
PRODUK KREDIT; Kredit mikro utama (KMU)	Fasilitas pinjaman yang diberikan Bank BJB kepada pelaku UMKM yang sudah menjalankan usahanya selama minimal 2 tahun.	Memberikan pinjaman maksimal Rp 500 juta dengan suku bunga bersaing dan persyaratan yang mudah, jangka waktu peminjaman dan pembayaran lebih fleksibel.
PRODUK KREDIT; Kredit usaha kecil menengah (KUKM)	Fasilitas pinjaman bagi pelaku UMKM yang sudah menjalankan usahanya selama minimal 3 tahun.	Memberikan pinjaman diatas Rp 500 juta – Rp 2 miliar dengan suku bunga bersaing dan sistem pembayaran angsuran yang fleksibel.
PRODUK KREDIT; Kredit usaha rakyat (KUR)	Fasilitas pinjaman bagi pelaku usaha skala mikro kecil dan menengah yang sudah	Memberikan pinjaman maksimal Rp 500 juta dengan suku bunga ringan dan bebas biaya provisi.

	menjalankan usahanya minimal 6 bulan.	
--	---------------------------------------	--

Sumber: Website Bank BJB, 2023

3) *Commercial Banking*

Produk dan layanan yang ditawarkan untuk memudahkan segala urusan bisnis kepada nasabah dalam bentuk deposito (deposito korporasi dan korporasi valas), giro (giro korporasi, korporasi valas), kredit (kredit investasi umum, kredit modal kerja, kredit jangka pendek, dll), layanan *Internet Banking Corporate*, dukungan keuangan bank, dan bentuk produk layanan *commercial banking* lainnya. Berikut adalah beberapa keunggulan dari produk dan layanan *commercial banking* pada tabel 2.4.

Tabel 2.3 keunggulan dari produk dan layanan *Commercial Banking*

Produk dan Layanan	Keterangan	Keunggulan
PRODUK DEPOSITO; Deposito korporasi	Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang diperuntukan kepada perusahaan.	Pencairan deposito pada jatuh tempo sesuai dengan instruksi automatic roll over akan diperpanjang secara otomatis tanpa mengganti bilyet/nominal plus bunga.
PRODUK GIRO; Giro korporasi	Rekening simpanan yang memberikan fasilitas Cek/Bilyet/ <i>Payment Order</i> untuk membantu	Memiliki fasilitas payment order untuk penarikan giro valas yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran yang berlaku disemua jaringan

	kelancaran perusahaan dalam melakukan transaksi bisnis.	kantor bjb, tersedia dalam pilihan mata uang rupiah/valas, layanan transaksi real time online.
PRODUK KREDIT; Kredit modal kerja	Pinjaman modal yang diberikan untuk membiayai aktiva lancar atau menggantikan hutang dagang, membiayai kegiatan operasional perusahaan, komponen modal kerja lainnya sesuai dengan bisnisnya.	Memiliki fitur produk bersifat revolving atau non revolving, dapat diberikan dalam mata uang rupiah maupun valuta asing, pembayaran angsuran pokok disesuaikan dengan kondisi <i>cash flow</i> .
LAYANAN IBC (internet banking corporate)	Layanan elektronik banking yang diperuntukan kepada perusahaan.	Dapat dilakukan dimana dan kapan saja secara fleksibel, mempermudah dalam pengawasan transaksi institusi, kemudahan pelaporan & rekonsiliasi data/rekening.

Sumber: Website Bank BJB, 2023

4) Layanan Bank BJB

Tidak hanya produk saja yang dikembangkan, bank BJB juga memberikan berbagai macam layanan perbankan yang dapat diakses 24 jam kapanpun dan dimanapun oleh nasabah, seperti kartu atm/debit, *credit card*, bjb digi, laku pandai bjb bisa, KCP *mobile*, layanan dalam melakukan berbagai pembayaran seperti bjb *e-tax*, *t-samsat*, *e-samsat*. Berikut adalah beberapa keunggulan dari layanan yang diberikan oleh Bank BJB pada tabel 2.5.

Tabel 2.4 keunggulan dari layanan yang ditawarkan bank BJB

Produk dan Layanan	Keterangan	Keuntungan
Kartu ATM/debit	Layanan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi baik jaringan visa, atm, ataupun merchant yang menggunakan mesin EDC.	Dengan memiliki kartu ATM, nasabah dapat mengakses kemudahan dalam bertransaksi kapan dan dimana saja serta melakukan pengiriman uang ke sesama pemilik rekening bank BJB maupun antar bank.
Kartu Kredit	Layanan kartu kredit yang dikeluarkan bank bjb dan bekerja sama dengan Bank BNI didukung dengan visa, mastercard, dan JCB.	Pemilik kartu akan mendapat double benefit, seperti menikmati program diskon yang diciptakan eksklusif oleh bank BJB, dan menikmati fitur serta promo dari kartu kredit BNI regular.
Bjb Digi	Layanan perbankan elektronik pada smartphone untuk kemudahan transaksi kapan saja dan dimana saja.	Memiliki fitur – fitur yang dapat diakses seperti, bjb sms (layanan yang dapat diakses menggunakan media SMS), bjb net (layanan <i>internet banking</i> untuk bertransaksi melalui jaringan internet), bjb <i>mobile</i> (layanan transaksi <i>mobile banking</i> menggunakan smartphone).

e-tax	Layanan pembayaran pajak daerah (<i>esamsat</i> , pbb, retribusi perizinan, dll) yang dapat diakses melalui jarigann kantor maupun elektronik.	Kemudahan dalam membayar pajak pemerintah pusat, provinsi, kota/kabupaten melalui channel bjb dan tidak dikenakan biaya administrasi
-------	---	--

Sumber: Website Bank BJB, 2023

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Perusahaan Bank BJB memiliki visi dan misi menjadi top 10 perbankan terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, yang dimana visi dan misi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Visi Perusahaan Bank BJB
“Menjadi Bank Pilihan utama Anda”
2. Misi Perusahaan 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 stakeholders.
 - 5) Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

Pada gambar 2.2 di atas merupakan struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan dan berikut merupakan penjelasan dari masing – masing posisi dan divisi yang ada di PT. Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan:

1) *Branch Manager*

Branch Manager atau Kepala Cabang merupakan seorang pemimpin manajer yang ditempatkan pada suatu cabang perusahaan yang bertanggung jawab untuk mencapai target yang telah ditetapkan, berkoordinasi oleh setiap manajer dan bertanggung jawab dalam memimpin kantor cabang pembantu pada wilayah di Tangerang Selatan.

2) Divisi Operasional

Divisi Operasional merupakan divisi yang memiliki tanggung jawab mengelola kegiatan operasional dan layanan administrasi dana di Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan yang dipimpin oleh seorang manajer dibawah kepemimpinan kepala cabang. Pada divisi Operasional PT. Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan terdiri dari *Officer Operasional* Dana dan Jasa, *officer operasional* kredit, dan *staff secretariat & umum*.

3) Unit Bisnis Komersial

Unit bisnis komersial merupakan unit yang melakukan penjualan produk dan layanan perbankan BJB kepada pelaku bisnis korporasi atau perusahaan yang berada dibawah pimpinan seorang manajer komersial. Pada unit bisnis komersial ini terdiri dari *account officer* komersial dan *marketing* dana institusi.

4) Unit Bisnis KPR & KKB

Unit bisnis komersial merupakan unit yang melakukan penjualan produk dan layanan perbankan BJB kepada nasabah perorangan yang mempunyai keinginan untuk membeli rumah secara kredit. Unit ini berada dibawah pimpinan seorang manajer KPR & KKB serta memiliki *staff account officer* KPR & KKB.

5) Unit Bisnis Konsumer

Unit Bisnis Konsumer merupakan unit yang melakukan penjualan produk dan layanan perbankan BJB kepada nasabah perorangan yang berada dibawah seorang pimpinan manajer konsumer dan pada unit bisnis ini terdiri dari *account officer* konsumer dan *marketing* dana konsumer.

6) Unit Bisnis UMKM Mikro

Unit Bisnis Mikro merupakan unit yang melakukan penjualan produk dan layanan perbankan BJB kepada pelaku usaha kecil dan menengah yang berada dibawah seorang pimpinan manajer UMKM mikro. Pada unit bisnis mikro ini terdiri dari *account officer* UMKM.

7) Divisi KIC

Divisi KIC merupakan divisi yang berhubungan langsung dengan pemimpin cabang Bank BJB Tangerang Selatan yang memiliki tanggung jawab membantu pemimpin cabang dalam mengendalikan kontrol *internal* terhadap sistem dan prosedur peraturan di Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan.

8) Staf PPK

PPK atau Pegawai Penyelamat Kredit merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola debitur kredit macet, mulai dari proses administrasi, penagihan, hingga penyelesaiannya pengembalian dana pinjaman atas kredit nasabah.

9) *Staff Credit Risk*

Credit risk merupakan bagian yg memiliki tanggung jawab dalam menyusun kebijakan manajemen risiko di Bank BJB cabang Tangerang Selatan, guna menghindari kerugian atas modal pinjaman dana nasabah

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Manajemen

Menurut A.F. Stoner (1982 : 8) Manajemen adalah proses untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengawasi usaha - usaha dari para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk tercapainya tujuan dari sebuah organisasi yang telah dibentuk.

Menurut Hersey dan Blanchard (2013) Manajemen merupakan sebuah proses untuk bekerjasama secara kelompok atau individu dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Proses ini disebut juga sebagai fungsi dan aktivitas yang dilaksanakan oleh pemimpin dan anggota atau bawahannya untuk saling membantu bersama dalam organisasi sehingga tujuan dari suatu organisasi dapat tercapai.

Maka berdasarkan dari teori manajemen diatas penulis menyimpulkan jika aspek manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam setiap aspek, karena dengan adanya manajemen dapat memberikan kemudahan bagi organisasi atau kelompok dalam mencapai tujuan yang sudah direncanakan dan diarahkan sebelumnya. Kesuksesan suatu organisasi atau kelompok dapat dilihat berdasarkan dari manajemen yang telah ditetapkan sejak awal. Untuk bisa mencapai tujuan yang diinginkan, maka harus dapat menerapkan manajemen yang baik dan teratur.

2.3.2 Fungsi manajemen menurut James A.F. Stoner:

1) Perencanaan (*planning*), seorang manajer merencanakan suatu tujuan dan kegiatannya sebelum terjun langsung dalam pelaksanaannya. Untuk merencanakan suatu hal harus memiliki beberapa step yang biasanya berdasarkan terhadap suatu cara, rencana, atau logika bukan hanya sekedar menebak saja.

- 2) Pengorganisasian (*organization*) seorang manajer melakukan koordinasi terhadap sumber daya manusia dan operasional yang dimiliki dalam sebuah organisasi. Untuk dapat mengetahui bagaimana ke efektifan suatu organisasi tergantung dari kemampuan dalam mengarahkan sumber daya atau organisasinya agar tujuan tercapai.
- 3) Memimpin (*to lead*) yang dimana sebagai seorang manajer mampu mengarahkan dan mempengaruhi organisasi bawahannya dengan memberikan suasana nyaman dan motivasi untuk mencapai tujuan.
- 4) Pengendalian (*controlling*) seorang manajer berupaya untuk memimpin suatu organisasi dengan tujuan dan arah yang tepat serta menjangkau/mengukur jika organisasinya juga berjalan sesuai dengan tujuan dan arah yang dituju.

2.3.3 Administrasi

Menurut Sondang P. Siagian (2012:13) administrasi merupakan seluruh kegiatan dalam proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang berdasarkan atas suatu proses dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Dalam buku pengantar administrasi menurut Irra Chisyanti Dewi (2011:3) administrasi merupakan kegiatan dalam tulis menulis yang meliputi aktivitas dalam menerima, mencatat, memproses, mengirim, dan menyimpan data yang telah didapatkan.

Menurut Ulbert Silalahi (2013:9) administrasi merupakan kegiatan dalam menyusun dan mencatat informasi data secara sistematis, baik internal ataupun eksternal dalam memproses dan mendapatkan kembali informasi yang telah disusun.

2.3.4 Tujuan Administrasi

Administrasi sangat diperlukan oleh setiap perusahaan yang dimana sebuah perusahaan dapat terus berkembang dengan adanya administrasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berikut merupakan beberapa tujuan dari administrasi:

1) Evaluasi aktivitas

Dengan menerapkan administrasi yang baik, perusahaan dapat dengan mudah melihat berbagai informasi dan data terhadap aktivitas yang dilakukan.

2) Memantau aktivitas administrasi

Perusahaan akan lebih mudah untuk memantau data dari kegiatan yang dilakukan.

3) Menyusun aktivitas usaha

Setiap perusahaan pasti membutuhkan data informasi yang dimana akan digunakan dalam Menyusun aktivitas usaha sehingga proses administrasi harus dilaksanakan secara sistematis.

2.3.5 Kualitas Layanan

Christopher (1986) mengungkapkan jika kualitas layanan memiliki hubungan antara perusahaan dengan konsumen yang berfokus terhadap pengalaman konsumen selama melakukan proses pelayanan. Fokus ini bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi untuk dapat mengukur apakah layanan tersebut sudah sesuai dengan harapan pelanggan (Lewis, 1993). Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) mengatakan jika kualitas layanan di definisikan sebagai tingkat pengukuran terhadap persepsi dan harapan konsumen.

Menurut Tjiptono (2008), kualitas layanan merupakan kualitas pelayanan dalam pencapaian dari pemenuhan dari keinginan dan kebutuhan nasabah serta ketepatan penyampaian dengan tujuan untuk menjawab harapan dan kepuasan konsumen. Maka dari itu adanya faktor utama yang

mempengaruhi kualitas layanan antara lain *expected service* yang merupakan jasa yang diharapkan, dan *perceived service* yang merupakan jasa yang dipersepsikan.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) mengungkapkan jika dalam kualitas layanan terdapat 5 dimensi pengukuran yaitu:

- 1) *Tangible* merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan fasilitas, sumber daya manusia, peralatan yang tersedia kepada pihak eksternal dari perusahaan.
- 2) *Reliability* dimana perusahaan memiliki kemampuan dalam memberikan layanan yang disajikan secara tepat kepada konsumen.
- 3) *Responsiveness*, kemampuan perusahaan dalam konsumen memberikan pelayanan yang tanggap, cepat, dan responsive.
- 4) *Assurance*, kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki perusahaan dalam memberikan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen.
- 5) *Empathy*, kemampuan perusahaan dalam memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumennya, serta memberikan perhatian secara personal untuk dapat mengetahui keinginan konsumen.