

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank BJB atau yang disebut PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha perbankan yang berdiri pada tahun 1961 hingga saat ini yang telah memiliki 5 Kantor Wilayah, 65 Kantor Cabang, 841 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 1.711 ATM Bank BJB, 18 Layanan BJB Prioritas, 55 CRM. Pusat dari bank milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten berkantor di Bandung, dan saat ini dalam perkembangan dengan perubahan status yang menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).



Gambar 2.1 Logo Perusahaan Bank Bjb

Sumber: Data Perusahaan

Bank Bjb memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik nasabahnya untuk tetap loyalitas terhadap penggunaan produk dan layanan yang disediakan oleh perbankan. Bank Bjb menyediakan produk dan layanan yang dapat dipilih menjadi pilihan alternatif mereka baik dari segi nasabah perorangan hingga nasabah bisnis. Bank Bjb menawarkan *consumer banking* untuk nasabah perorangan yang antara lain:

PRODUK	PENJELASAN
Bjb Tandamata	Salah satu produk yang ditawarkan dalam bentuk tabungan dengan setoran kecil dan tetap mendapatkan bunga yang kompetitif.
Bjb Sempel	Tabungan yang diberikan untuk siswa dalam tujuan edukasi dan inklusi keuangan dalam mendorong para siswa menabung.
Simpeda	Tabungan BPD bagi seluruh nasabah Indonesia baik secara perorangan maupun non perorangan dalam transaksi mereka setiap hari.
Bjb SiMuda Investasiku	Produk yang ditujukan untuk generasi milenial yang ingin belajar investasi, dan sebagainya.
Deposito	Simpanan berjangka yang memberikan berbagai keuntungan dengan bunga yang menarik.
Giro	Rekening transaksi dengan menggunakan sistem cek dan bilyet giro yang membuat transaksi menjalani bisnis lebih mudah.
Kredit	Fasilitas kredit yang disediakan oleh Bank Bjb untuk calon debitur yang berpenghasilan tetap.
DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan)	Produk yang diberikan Bank Bjb dalam membantu kebutuhan saat pensiun.
Trisuri	Produk yang menyediakan layanan seperti <i>safekeeping</i> , <i>transaction handling</i> , <i>corporate action</i> , <i>proxy</i> , dan lain-lain.

Tabel 2.1 Produk Consumer Banking

Sumber: Data Perusahaan, 2023

Bank bjb serta melakukan penyediaan untuk memfasilitasi untuk bisnis kecil dan mikro dengan adanya bjb Kredit mikro utama, Kredit Usaha Kecil Menengah (UKM), Kredit Usaha Rakyat (KUR), dan lainnya.

PRODUK	PENJELASAN
Bjb Kredit Mikro Utama	Fasilitas yang ditawarkan bank dalam bentuk pinjaman yang diberikan untuk pelaku usaha berskala mikro kecil dan menengah atau UMKM dengan minimal waktu 2 tahun jalannya usaha.
Kredit Usaha Kecil Menengah (UKM)	Fasilitas yang ditawarkan bank dalam bentuk pinjaman yang diberikan untuk pelaku usaha berskala mikro kecil dan menengah atau UMKM dengan minimal waktu 3 tahun jalannya usaha.
Kredit Usaha Rakyat (KUR)	Fasilitas yang ditawarkan bank dalam bentuk pinjaman yang diberikan untuk pelaku usaha dengan minimal waktu 6 bulan jalannya usaha.
Bjb Skema Subsidi Resi Gudang	Kredit yang diberikan bank dengan mendapatkan subsidi bunga dari pemerintah dengan adanya jaminan resi gudang kepada petani, kelompok petani, koperasi.

Tabel 2.2 Produk Bisnis Kecil dan Mikro

Sumber: Data Perusahaan, 2023

Bank Bjb juga menawarkan produk bagi *commercial banking* untuk nasabah bisnis yang terdiri dari deposito, giro, kredit, serta adanya Bjb garansi bank, dan dukungan keuangan bank.

PRODUK	PENJELASAN
Deposito	Simpanan berjangka yang diberikan Bank Bjb dalam bentuk uang Rupiah untuk perusahaan yang aman dengan beragam keuntungan yang diberikan.
Giro	Produk yang memberikan keuntungan serta keleluasaan untuk pengusaha maupun pribadi dalam proses transaksi bisnis.
Kredit	Bank Bjb akan memfasilitasi kredit kepada debitur dengan tujuan melakukan pembiayaan kebutuhan modal ataupun aktiva tetap
Bjb Garansi bank	Jaminan yang disediakan bank untuk penerima jaminan apabila terjadi terjamin cidera janji,

Dukungan keuangan bank	Surat dukungan keuangan yang diberikan untuk nasabah dari bank yang akan menjalankan proses pelelangan dari penyelenggaraan proyek instansi milik swasta maupun pemerintah.
------------------------	---

Tabel 2.3 Produk Comercial Banking

Sumber: Data Perusahaan, 2023

Selain produk-produk yang disediakan, Bank Bjb serta memberikan layanan untuk nasabah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya antara lain seperti Bjb E-Tax, Bjb T-Samsat, Bjb E-Samsat, dan Kartu ATM/Debit Bank Bjb.

PRODUK	PENJELASAN
Bjb E-Tax	Layanan sistem pembayaran pajak daerah dengan melalui jaringan elektronik milik Bank Bjb.
Bjb T-Samsat	Layanan untuk melakukan bayar pajak kendaraan bermotor dengan pencicilan melalui tabungan debet otomatis.
Bjb E-Samsat	Sarana yang disediakan bank untuk melakukan bayar pajak kendaraan bermotor dengan melalui akses layanan Bank Bjb.
Kartu ATM/Debit bank bjb	Layanan yang memudahkan para nasabah melakukan transaksi.

Tabel 2.4 Layanan Bank Bjb

Sumber: Data Perusahaan, 2023

Bank bjb sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang perbankan memiliki jaringan kantor BJB Cabang Tangerang Selatan yang mendukung kinerja dan pelayanan perusahaan. Terdapat 8 KCP (Kantor Cabang Pembantu), antara lain KCP Alam sutera, KCP Pahlawan seribu, KCP Serpong, KCP Pamulang, KCP Bintaro, KCP Bintaro jaya, KCP Cirendeu, KCP Ciputat. Serta terdapat 5 kantor kas, antara lain KK DPPKAD, KK PDK Kacang Timur, KK Sawah lama, KK RSUD Tangsel, KK PUSPEM Tangsel.

Bank Bjb melakukan perubahan dengan adanya transformasi budaya perusahaan demi mendukung perusahaan dalam mencapai visi dan misi menjadi 10 bank terbesar dengan kinerja yang baik di Indonesia. Bank bjb memiliki nilai budaya perusahaan atau core value yang dirumuskan menjadi “GO SPIRIT” yaitu terdiri dari *service excellence*, *professionalism*, *integrity*, *respect*, *innovation*, dan *trust*. Pada *service excellence*, Bank bjb memberikan layanan bernilai tambah dengan cepat tanggap dan fokus pada kepentingan nasabah. Pada *professionalism*, Bank bjb bekerja secara efektif juga efisien dan bertanggung jawab, serta selalu meningkatkan kompetensinya untuk menghasilkan kinerja yang baik dan berkualitas. Pada *integrity*, Bank bjb bersikap jujur, konsisten dan disiplin, serta menjalankan dan memahami ketentuan yang telah berlaku. Pada *respect*, Bank bjb selalu menghargai dan terbuka dengan adanya perbedaan, serta menerima pendapat yang bersifat positif dan konstruktif. Pada *innovation*, Bank bjb berinovasi dan kreatif dalam memberikan solusi terbaik untuk para nasabah dan terus melakukan perbaikan berkelanjutan. Pada *trust*, Bank bjb bertekad berperilaku positif dan dapat dipercaya dalam melayani nasabah, serta membangun hubungan baik dan saling menguntungkan untuk mencapai tujuan perusahaan.



Gambar 2.2 Prestasi Bank Bjb Tahun 2023

Sumber: Website Perusahaan

Bank bjb menjadi salah satu perbankan yang banyak menerima penghargaan dan prestasi. Pada tahun 2023, Bank BJB meraih bank pembangunan daerah terbaik 2023 berdasarkan *Investor Daily Awards Best Bank 2023*. Pada tahun 2022, Bank BJB berhasil meraih prestasi berupa penghargaan yang diberikan oleh majalah investor yang bekerja sama dengan Brand Finance Indonesia. Dari penghargaan tersebut, Bank BJB meraih Top 100 *Valuable Brands* dengan kategori Gold, serta tercatat menjadi salah satu dari Top 10 *Fastest-Growing Brands* versi Majalah Investor dan Brand Finance Indonesia. Inovasi layanan yang diciptakan Bank Bjb mengedepankan digitalisasi dan peningkatan bisnis yang fokus memberikan kemudahan untuk para nasabahnya. Dari hasil ide kreatif yang dibentuk oleh manajemen, Bank Bjb meraih penghargaan Kategori Bank Pembangunan Daerah (BPD) dalam pelaksanaan acara BIA (Bisnis Indonesia Award) tahun 2022 yang dilaksanakan pada Harian Bisnis Indonesia.

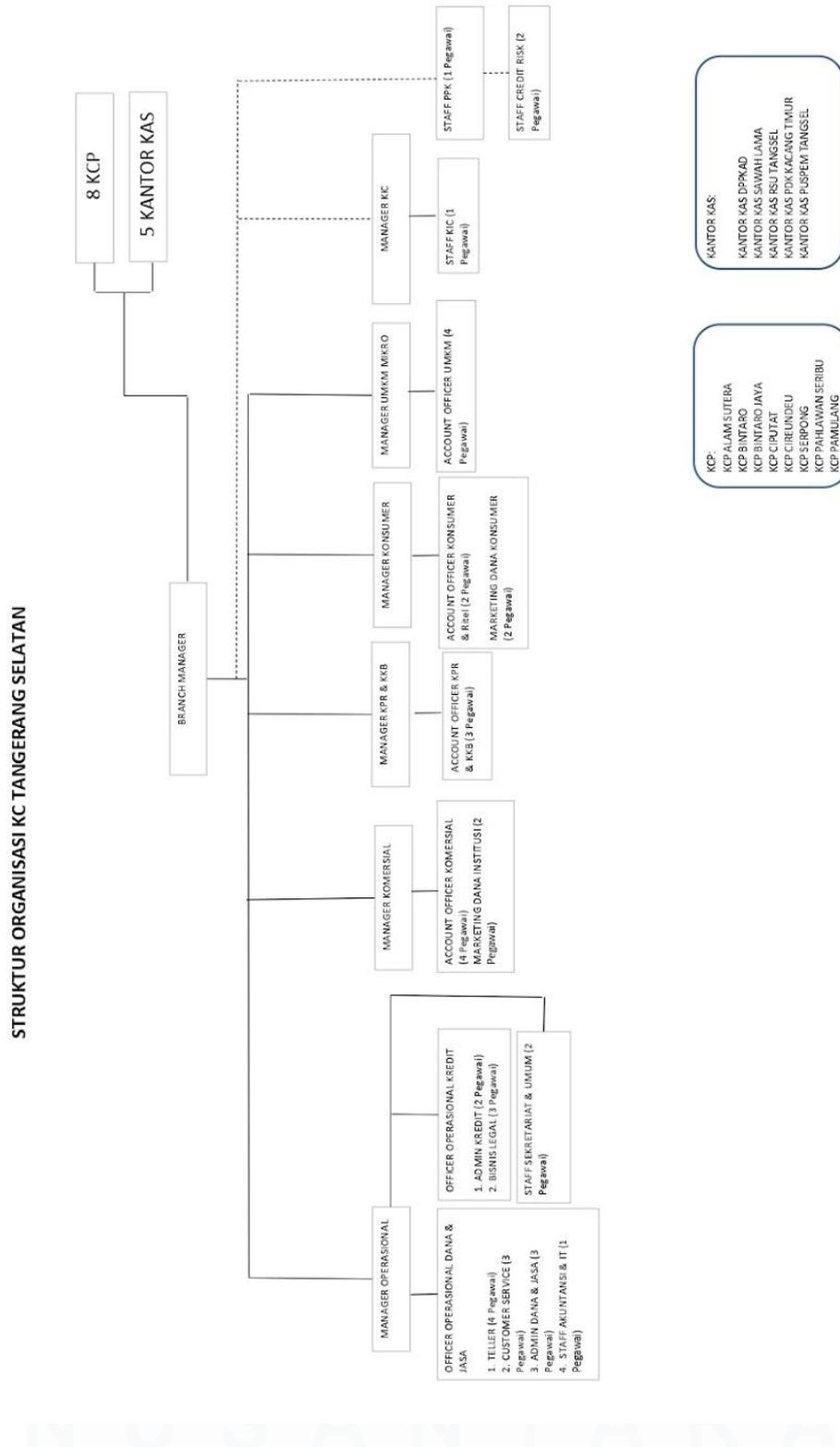
2.1.1 Visi Misi

Setiap perusahaan pasti memiliki visi misi perusahaan sebagai fungsi utama dari manajemen operasi yang dibentuk untuk menjadi pedoman dalam menciptakan dan memberikan produk dan layanan terbaik demi mencapai tujuan dan sasaran yang telah di dirikan suatu organisasi atau perusahaan.

Bank BJB memiliki visi dengan menjadi bank pilihan utama bagi para nasabah dalam pengelolaan uang. Sehingga Bank BJB bertekad untuk menjadi Top 10 bank terbesar di Indonesia dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah melalui inovasi digital. Adapun misi yang dimiliki Bank BJB antara lain:

1. Berkontribusi dan mengambil bagian dalam ekonomi daerah sebagai penggerak dan pendorong dalam rangka laju perekonomian daerah.
2. Menjadi rekan dan relasi utama pemerintah daerah dalam mengelola keuangan.
3. Memberikan pelayanan yang unggul dan berkualitas kepada para nasabah.
4. memberikan pemangku kepentingan dengan keunggulan terbaik dan keuntungan jangka panjang sebesar mungkin.
5. Melakukan digitalisasi perbankan demi meningkatkan inklusi keuangan daerah kepada masyarakat.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bank Bjb Cabang Tangerang selatan

Sumber: Internal Perusahaan

Pada struktur organisasi pada Bank Bjb Kantor Cabang Tangerang Selatan, setiap bagian dari perusahaan memiliki fungsi dan tanggung jawab dalam melakukan *jobdesc* nya dengan tujuan mencapai hasil dan tujuan perusahaan.

2.2.1 *Branch Manager*

Branch manager atau kepala cabang merupakan pimpinan dari seluruh kantor cabang yang akan bertanggung jawab atas segala hal yang terjadi pada kantor cabang. Kepala cabang juga melakukan *approval* atau persetujuan yang terjadi pada kegiatan yang dilakukan staf Bank Bjb Cabang Tangerang Selatan.

2.2.2 Divisi Operasional

Pada divisi operasional yaitu divisi yang menjalankan kegiatan operasional Bank Bjb cabang Tangerang Selatan serta melayani kebutuhan dan keinginan dari nasabah seperti mengurus transaksi-transaksi yang dilakukan nasabah hingga mengurus keluar masuknya uang yang terjadi di perusahaan. Pada divisi ini terdiri dari *officer* operasional dana & dana dan *officer* operasional kredit yang kemudian kedua nya dipimpin oleh manajer operasional, yang mana bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh staf operasional yang terjadi pada perusahaan. Pada bagian *officer* operasional dana & jasa terdiri dari *teller*, *customer service*, admin dana & jasa, serta staf akuntansi & IT. Sedangkan pada bagian *officer* operasional kredit terdiri dari admin kredit dan bisnis legal. Manajer operasional juga bertanggung jawab atas kerja dari staf sekretariat & umum Bank Bjb Cabang Tangerang Selatan.

2.2.3 Unit Bisnis Komersial

Pada unit bisnis komersial, staf melakukan kegiatan dengan melakukan penjualan produk dan layanan kepada nasabah Bank Bjb dalam skala besar. Unit bisnis komersial berkaitan dengan melakukan bisnis dengan perusahaan nasabah yang digolongkan besar. Unit bisnis ini serta melakukan penyusunan daftar potensial nasabah yang dijadikan sebagai

target untuk pemasaran kredit. Pada Unit bisnis komersial Bank Bjb cabang Tangerang selatan terdiri dari *account officer* komersial, dan *marketing* dana institusi.

2.2.4 Unit Bisnis KPR

Unit bisnis KPR adalah fasilitas yang disediakan oleh perbankan dengan beragam kemudahan fasilitas untuk para nasabah perorangan dalam pembiayaan pembelian properti atau rumah. Staf KPR akan melakukan pengelolaan dan mengurus segala kegiatan fasilitas kredit tersebut. Pada Unit bisnis KPR Bank Bjb cabang Tangerang selatan terdiri dari *account officer* KPR & KKB

2.2.5 Unit Bisnis Konsumer

Unit bisnis konsumer melakukan penjualan produk dan layanan yang diberikan oleh bank untuk nasabah perorangan. Unit bisnis ini lebih mengacu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah perorangan, seperti pembukaan rekening, tabungan, Giro, dan sebagainya. Pada Unit bisnis konsumer Bank Bjb cabang Tangerang selatan terdiri dari *account officer* konsumer & ritel, dan *marketing* dana konsumer.

2.2.6 Unit Bisnis UMKM Mikro

Pada unit bisnis UMKM Mikro, staf melakukan kegiatan dengan melakukan penjualan produk dan layanan kepada nasabah Bank Bjb dalam skala menengah ke bawah. Unit bisnis komersial berkaitan dengan melakukan bisnis dengan perusahaan nasabah yang digolongkan menengah atau *merchant* UMKM. Pada Unit bisnis UMKM Mikro Bank Bjb cabang Tangerang selatan terdiri dari *account officer* UMKM.

2.2.7 Divisi KIC

Divisi KIC atau Kontrol Internal Cabang memiliki tugas dan tanggung jawab atas kegiatan yang dikerjakan oleh staf Bank Bjb. Selain itu KIC melakukan pelaksanaan dan pengawasan proses kegiatan harian serta

melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pengendalian internal. Pada divisi KIC berhubungan langsung dengan kepala cabang untuk pengawasan dan penyampaian laporan.

2.2.8 Staf PPK

PPK atau Penyelamatan dan Penyelesaian Kredit merupakan fasilitas yang disediakan Bank Bjb untuk debitur kredit yang bermasalah namun masih memiliki prospek serta mampu untuk membayar dengan tujuan menyelamatkan kredit kembali yang sebelumnya telah diberikan serta mengurangi resiko kerugian untuk Bank Bjb.

2.2.9 *Staff Credit Risk*

Credit risk merupakan upaya yang dibentuk Bank Bjb demi menjaga kualitas aset untuk memastikan penyediaan dana nasabah di bank tidak terungkap yang nantinya akan menyebabkan kerugian pada bank.

Bank Bjb Cabang Tangerang selatan memiliki 8 KCP yang tersebar di wilayah Tangerang selatan antara lain KCP Alam Sutera, KCP Bintaro, KCP Bintaro Jaya, KCP Ciputat, KCP Cirendeu, KCP Serpong, KCP Pahlawan Seribu dan KCP Pamulang. Serta terdapat kantor kas yang tersebar di wilayah Tangerang Selatan antara lain Kantor kas DPPKAD, Kantor kas Sawah Lama, Kantor kas RSU Tangsel, Kantor kas Pondok Kacang Timur, Kantor kas Puspem Tangsel.

2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1 Manajemen

Menurut Kinicki and Williams (2009, p.4), Manajemen dapat didefinisikan sebagai pengejaran atas tujuan dari organisasi secara efisien dan efektif dengan mengintegrasikan karya orang melalui perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan pengendalian sumber daya organisasi. Dan kata efisiensi dan efektif pada dasarnya dapat diartikan “melakukan sesuatu dengan benar”.

- a. Efisiensi dapat diartikan untuk mencapai tujuan organisasi. Menjadi efisiensi berarti menggunakan sumber daya manusia, uang, bahan mentah secara bijak dan hemat pada biaya.
- b. Efektivitas adalah tujuan akhir dari organisasi. Menjadi efektivitas berarti untuk mencapai hasil dengan membuat keputusan yang tepat dan berhasil dalam melaksanakan tugas sehingga dapat mencapai tujuan dari organisasi.

Sedangkan menurut Robbins and Coulter (2009), manajemen melibatkan koordinasi dan pengawasan kerja orang lain sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.

Menurut Kinicki & Williams (2016), *management* didefinisikan sebagai proses pada organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan menggabungkan kinerja pekerja karyawan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan juga mengendalikan sumber daya organisasi.

Berdasarkan pengertian manajemen yang didapat, maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen merupakan proses suatu perencanaan dengan melakukan pengaturan terhadap sumber daya manusia dan lingkungan dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi dari organisasi.

2.3.2 Fungsi Manajemen

Menurut Schermerhorn (2010), manajemen dapat diartikan sebagai proses dalam perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan kinerja. Fungsi-fungsi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Perencanaan (*Planning*) merupakan proses dari penetapan tujuan dan merumuskan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) merupakan proses pemberian tugas dengan mengalokasikan sumber daya dan melakukan pada koordinasi kegiatan kerja.
- c. Memimpin (*Leading*) merupakan proses dengan meningkatkan antusiasme dan upaya dalam menginspirasi untuk mencapai tujuan.
- d. Mengendalikan (*Controlling*) merupakan proses dengan melakukan pengukuran pada kinerja dan mengambil tindakan untuk memastikan tujuan yang ingin dicapai.

2.3.3 Marketing

Menurut Philip Kotler (2007), *Marketing* merupakan suatu ilmu dalam melakukan eksplorasi, dan menciptakan suatu nilai yang bertujuan untuk kebutuhan target pasar dengan mendapatkan keuntungan dengan adanya proses timbal balik dengan orang lain.

Konsep dari *marketing* adalah untuk memberikan kepuasan atas kebutuhan serta keinginan dari konsumen. Menurut Basu Swastha (2002), bahwa konsep pemasaran merupakan dasar suatu bisnis yang menyatakan kepuasan dari kebutuhan konsumen adalah syarat ekonomis dan sosial untuk keberlangsungan berjalannya perusahaan.

Dapat didefinisikan dari kesimpulan yang diambil bahwa *marketing* merupakan suatu kegiatan dari proses yang dilakukan organisasi dalam mempromosi produk atau jasa dengan memberikan kepuasan pada pelanggan demi tujuan memenuhi kebutuhan konsumen mereka dan mencapai keuntungan.

2.3.4 *Direct Marketing*

Menurut Kotler & Armstrong (2014), *direct marketing* merupakan hubungan antara penjual dengan konsumen yang secara langsung ditargetkan penjual dengan tujuan mendapatkan kesan langsung dan membangun relasi dengan pelanggan secara langsung. Terdapat bentuk-bentuk dari *direct marketing* antara lain.

- a. Penjualan tatap muka atau yang dapat disebut *personal selling*, merupakan cara pemasaran dengan komunikasi langsung dengan bertatap muka antara penjual dengan calon konsumen dengan memperkenalkan produk atau jasa yang ditawarkan.
- b. Pemasaran pengeposan langsung atau yang dapat disebut *direct mail marketing*, merupakan bentuk pemasaran dengan menawarkan secara langsung kepada calon konsumen di alamat tertentu yang biasanya dikirimkan berupa iklan, email, sampel, surat edaran, kontak suara, dan lain-lain.
- c. Pemasaran katalog, yang merupakan cara pemasaran dengan melibatkan katalog dalam penjualannya. Katalog tersebut disebar ke daftar pelanggan yang mana berisi produk yang tersedia dalam toko.
- d. *Telemarketing*, yaitu bentuk pemasaran dengan menghubungi calon konsumen menggunakan telepon dalam penjualan produk secara langsung.

- e. Pemasaran televisi tanggapan langsung, yaitu bentuk pemasaran yang terdiri dari pengiklanan tanggapan langsung, yang mana bentuk promosi langsung dengan menayangkan iklan pada televisi selama durasi 60-120 detik. Selain itu terdapat pula saluran belanja dari rumah, yaitu bentuk iklan yang melakukan promosi produk secara terus-menerus di program televisi yang dikhususkan menjual suatu produk dan jasa.
- f. Pemasaran kios, yang mana bentuk pemasaran dengan promosi produk-produk yang dijual dengan cara memasang dan menempatkan mesin informasi seperti di tempat umum, stasiun, bandara, dan sebagainya.