

BAB II

GAMBARAN UMUM BANK JATENG

2.1 Sejarah Bank Jateng

Bank Jateng, secara resmi dikenal sebagai Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah, ialah sebuah lembaga keuangan yang beroperasi di provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Bank ini didirikan pada tahun 1963 dan mempunyai fokus utama pada pembiayaan pembangunan daerah dan pelayanan perbankan bagi masyarakat Jawa Tengah. Sebagai bank daerah, Bank Jateng bertujuan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat setempat dengan menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan, termasuk kredit, tabungan, dan jasa keuangan lainnya. Seiring berjalannya waktu, Bank Jateng terus berkembang dan menjadi salah satu lembaga keuangan terkemuka di Jawa Tengah.

Sebagai Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah, Bank Jateng mempunyai tujuan utama untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Jawa Tengah melalui penyediaan layanan perbankan yang berkualitas. Dengan menjadi mitra utama dalam pembiayaan proyek-proyek pembangunan di berbagai sektor ekonomi, Bank Jateng bertujuan untuk mendorong pembangunan daerah yang berkelanjutan. Selain itu, bank ini berkomitmen untuk menyediakan layanan perbankan yang inklusif bagi semua lapisan masyarakat, termasuk masyarakat pedesaan dan pelaku usaha kecil dan menengah, sehingga dapat memberi kontribusi nyata dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam rangka menggapai tujuan tersebut,

Bank Jateng terus berusaha mengembangkan produk dan layanan perbankan yang inovatif sesuai dengan kebutuhan zaman dan memberi solusi keuangan yang efektif bagi nasabahnya. Pada tahun 1969 melalui Perda Prov Jateng No 3 th 1969, mengesahkan Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah menjadi BUMD. Lalu perdar prov Jateng No 1 th 1993, status badan usaha Bank berganti jadi Perusda.

Pada tahun 1999, berdasar atas Perda Prov Jateng No. 6 th 1998, Bank Jateng bertransformasi jadi PT, disahkan kepmen Kehakiman RI tahun 1999. Pada awal Mei 1999, PTBank ini ikut Program Rekapitalisasi Perbankan. Awal Mei 2005, Bank ini menuntaskan program rekapitalisasi, serta melakukan pembelian kembali kepemilikan saham yang sebelumnya dipunyai oleh Pemerintah Pusat, kini dipegang oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten/Kota di Jawa Tengah.

Sejalan dengan pertumbuhan perusahaan dan untuk meningkatkan citra positif perusahaan terutama setelah menuntaskan program rekapitalisasi, manajemen memutuskan untuk mengubah logo dan nama panggilan perusahaan sebagai representasi baru dari Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah. Berdasarkan Akta Perubahan Anggaran Dasar Nomor 68 tanggal 7 Mei 2005, nama panggilan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah diubah dari sebelumnya Bank BPD Jateng menjadi Bank Jateng.

2.2 Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan Bank Jateng

Dalam menjalankan operasional perusahaan, Bank Jateng menerapkan adanya Visi, Misi, dan Budaya perusahaan berupa:

1. Visi

Bank Jateng mempunyai visi berupa, "Bank Terpercaya, menjadi kebanggaan masyarakat, mampu menunjang pembangunan daerah."

2. Misi

- a. Memberi pelayanan unggul didukung oleh kehandalan Sumber Daya Manusia dengan teknologi canggih, serta jaringan yang meluas.
- b. Membangun budaya Bank dan memelihara Kesehatan Keuangan Bank.
- c. Mendukung pertumbuhan ekonomi daerah dengan fokus pada kegiatan perbankan ritel.
- d. Memperkuat kontribusi dan komitmen pemilik pengguna untuk memperkuat bank.

3. Budaya Perusahaan

- a. Nilai-Nilai Bank Jateng
 - 1) Profesional
 - 2) Integritas
 - 3) Inovasi
 - 4) Kepemimpinan

b. Nilai-Nilai Bank Jateng

Bank Jateng mempunyai nilai-nilai budaya berupa PROfesional, INtegritas, inovaSI, dan kePemimpinan (PRINSIP), dengan penjelasan akronim berupa:

1) Profesional

Kesediaan untuk terus belajar dan meningkatkan kualifikasi profesional.

2) Integrtias

Bertindak dengan jujur, adil, dan transparan dalam semua interaksi dan keputusan.

3) Inovasi

Mendorong kreativitas dan keberanian dalam mencari solusi baru untuk menghadapi tantangan yang ada dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas operasional.

4) Kepemimpinan

Menekankan pentingnya mempunyai kepemimpinan yang kuat dan berwibawa, baik dalam level individu maupun organisasi secara keseluruhan, untuk menginspirasi, memandu, dan menggapai tujuan bersama.

2.3 Logo Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan

Sumber: Bank Jateng

Makna Logo:

1. Sinar Matahari

Ini berarti bahwasanya Bank Jateng dianggap sebagai pilar utama dan sumber inspirasi dalam melaksanakan operasional bisnisnya, serta sebagai panduan yang membimbing perusahaan dalam menggapai kemajuan melalui pengembangan ide dan inovasi baru dalam lingkungan kerja.

2. Kuning

Warna kuning melambangkan aspek kehangatan, kecerdasan, dan pertumbuhan yang cepat bagi Bank Jateng, dan menyatukan semua unsur yang ada di dalamnya.

3. Merah

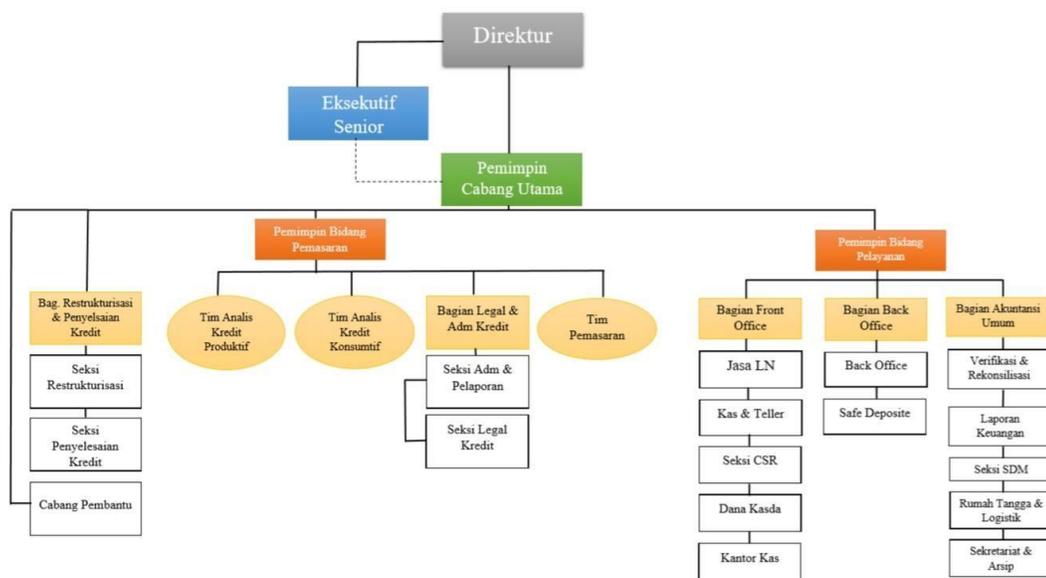
Warna merah mempunyai makna yang beragam, dalam konteks Bank Jateng, menggambarkan energi, keberanian, dan kekuatan.

4. Biru

Warna biru mempunyai berbagai makna, tetapi dalam konteks Bank Jateng, mungkin melambangkan stabilitas, kepercayaan, dan profesionalisme.

2.4 Struktur Organisasi Bank Jateng

Berdasar atas Surat Keputusan Direksi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Nomor 0068/HT.01.01/DHC/2022 tertanggal 10 Maret 2022, berikut struktur organisasi dan tata kerja (SOTK) Bank Jateng:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Jateng

Sumber: Bank Jateng, 2023

Berdasar atas struktur di atas, berikut merupakan tugas serta tanggung jawab di tiap bagian:

A. Pemimpin Cabang Utama

Pimpinan utama cabang di perusahaan ini mempunyai tanggung jawab untuk mengarahkan semua kegiatan dan mengoordinasikan operasi Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas di wilayahnya. Mereka juga bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengarahkan pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan dari Kantor Cabang Utama. Dalam menjalankan tugas mereka, Pimpinan Cabang Utama dibantu oleh pemimpin departemen layanan, pemimpin departemen pemasaran, pemimpin departemen cabang pembantu, serta kepala bagian restrukturisasi dan pelayanan kredit.

B. Kepala Bagian Restrukturisasi dan Penyelesaian Kredit

Kepala bagian restrukturisasi dan penyelesaian kredit bertugas membantu pimpinan cabang utama dalam mengawasi dan memimpin penanganan masalah kredit di Kantor Cabang Utama. Mereka bertanggung jawab untuk mengurangi risiko kredit yang dapat menghambat operasional dan kesehatan bank. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala bagian restrukturisasi dan penyelesaian kredit didukung oleh seksi restrukturisasi dan penyelesaian kredit.

- Seksi Restrukturisasi

Seksi restrukturisasi mempunyai tugas yang meliputi pemantauan dan penanganan restrukturisasi kredit. Mereka bertanggung jawab untuk mengidentifikasi masalah kredit, merancang strategi restrukturisasi, dan

melakukan negosiasi dengan pihak terkait untuk menggapai solusi yang optimal. Selain itu, mereka juga harus memastikan bahwasanya semua proses restrukturisasi berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku serta menjaga komunikasi yang efektif dengan pihak terkait.

- Seksi Penyelesaian Kredit

Seksi penyelesaian kredit bertugas untuk menangani penyelesaian atas kredit yang bermasalah. Tugas utamanya meliputi identifikasi akar permasalahan kredit, merancang strategi penyelesaian yang efektif, dan melakukan negosiasi dengan para pihak terkait untuk menuntaskan kredit tersebut. Mereka juga bertanggung jawab memastikan bahwasanya semua proses penyelesaian kredit dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku serta menjaga komunikasi yang efektif dengan semua pihak yang terlibat. Selain itu, mereka juga harus memonitor dan mengevaluasi hasil penyelesaian kredit untuk memastikan kepatuhan terhadap standar dan tujuan bank.

C. Pemimpin Bidang Pemasaran

Pemimpin bidang pemasaran bertugas mendukung kepemimpinan pemimpin cabang utama dalam mengawasi aktivitas pemasaran di Bank Jateng Cabang Utama dan mengoordinasikan aktivitas tersebut di Kantor Cabang Pembantu di wilayahnya. Mereka bertanggung jawab atas penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan di bidang pemasaran di Bank Jateng Cabang Utama. Dalam menjalankan tugasnya,

pemimpin bidang pemasaran dibantu oleh tim analis kredit produktif, bagian hukum dan administrasi kredit, tim pemasaran, dan tim analis kredit konsumtif.

- Tim Analis Kredit Produktif

Tim analis kredit produkti mempunyai tugas dalam membantu pemimpin bidang pemasaran Bank Jateng Cabang Utama untuk melakukan koordinasi penyaluran dana kepada masyarakat dengan bentuk peminjaman dana serta Bank Garansi pada Cabang Utama dan Cabang Pembantu seperti prosedur dan ketentuan perbankan yang berlaku.

- Tim Pemasar

Tim pemasar bertugas dalam melaksanakan kegiatan pemasaran di Bank Jateng Cabang Utama dengan tujuan meningkatkan citra dan penjualan produk perbankan. Mereka bertanggung jawab untuk mengembangkan strategi pemasaran, merancang kampanye promosi, dan menjalankan program-program pemasaran yang efektif. Selain itu, tim pemasar juga bertugas untuk melakukan riset pasar, menganalisa tren konsumen, serta menjaga hubungan baik dengan nasabah dan calon nasabah. Semua upaya ini dilaksanakan untuk meningkatkan awareness dan kepercayaan masyarakat terhadap Bank Jateng serta meningkatkan pangsa pasar perusahaan.

- Bagian Legal dan Administrasi Kredit

Bagian hukum dan administrasi kredit bertugas untuk memastikan kepatuhan Bank Jateng terhadap peraturan dan hukum yang berlaku dalam aktivitas kreditnya. Mereka bertanggung jawab untuk menyusun dan mengelola dokumen-dokumen kredit, memeriksa keabsahan dokumen, dan memastikan kelengkapan administrasi dalam

proses pemberian kredit. Selain itu, bagian ini juga bertugas untuk menangani masalah hukum yang berkaitan dengan kredit, seperti penyelesaian sengketa dan litigasi. Dengan demikian, bagian ini memainkan peran penting dalam menjaga keamanan dan legalitas operasional Bank Jateng dalam hal aktivitas kredit.

- Tim Analis Kredit Konsumtif

Tim analis kredit konsumtif bertugas untuk mengevaluasi dan menganalisa permohonan kredit dari nasabah yang berhubungan dengan kebutuhan konsumtif, seperti kredit kendaraan bermotor, kredit pemilikan rumah, atau kredit konsumen lainnya. Mereka melakukan kajian terhadap profil keuangan dan kelayakan kredit para pelamar, termasuk memeriksa riwayat kredit dan kemampuan membayar mereka. Setelah analisis komprehensif, tim ini memberi rekomendasi kepada manajemen terkait persetujuan atau penolakan kredit. Tugas mereka juga meliputi pemantauan portofolio kredit konsumtif yang ada untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur Bank Jateng serta mengidentifikasi risiko kredit yang mungkin timbul.

D. Pemimpin Bidang Pelayanan

Pemimpin bidang pelayanan bertugas untuk memimpin dan mengawasi seluruh aktivitas pelayanan nasabah di Bank Jateng Cabang Utama. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwasanya standar pelayanan yang tinggi diberikan kepada nasabah, termasuk penyelesaian transaksi perbankan dengan cepat dan efisien. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab untuk mengoordinasikan aktivitas pelayanan antara Kantor Cabang Pembantu yang berada di wilayahnya. Pemimpin bidang

pelayanan juga terlibat dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan di bidang pelayanan nasabah. Mereka memimpin tim layanan nasabah dan berkolaborasi dengan berbagai departemen internal untuk memastikan pengalaman positif bagi para nasabah Bank Jateng.

- Bagian pelayanan Back Office

Bagian administrasi belakang mempunyai tanggung jawab untuk menangani transaksi terkait layanan bank dan kegiatan operasional, serta menyusun laporan atas aktivitas tersebut secara teratur, mulai dari harian hingga tahunan. Mereka juga bertugas mengawasi operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas, serta menyediakan layanan khusus bagi nasabah atau calon nasabah. Pelaksanaan tugas-tugas ini dibantu oleh seksi administrasi belakang dan seksi layanan brankas.

- Bagian Akuntansi dan Umum

Bagian akuntansi dan administrasi mempunyai tanggung jawab dalam mengelola laporan keuangan dan akuntansi yang disampaikan kepada pihak internal maupun eksternal. Tugas mereka meliputi penyusunan neraca harian di Cabang Utama, pencatatan dokumen keuangan, serta pengawasan dan koordinasi untuk memastikan likuiditas Bank Jateng Cabang Utama tetap terjaga.

- Bagian Pelayanan Front Office

Bagian pelayanan depan mempunyai tanggung jawab dalam mengkoordinasikan kegiatan kas dan teller, layanan jasa internasional, layanan pelanggan, serta

pengelolaan dana di Bank Jateng Cabang Utama. Selain itu, mereka bertanggung jawab atas koordinasi layanan operasional perbankan di Cabang Pembantu dan Kantor Kas di area mereka. Bagian ini didukung oleh staf CSR, kas dan teller, layanan jasa internasional, kantor kas, dan pengelolaan dana kasda dalam menjalankan tugasnya.

2.5 Produk dan Layanan Bank Jateng

Bank Jateng mempunyai produk dan layanan yang terbagi menjadi 4 (empat) diantaranya:

1. Simpanan Personal

Simpanan personal Bank Jateng terdiri dari 9 (sembilan) produk diantaranya:

- a. Produk Bank Jateng yang disebut Tabungan Bima didesain khusus untuk investasi masa kini dan masa depan. Melalui tabungan Bima, pelanggan akan merasa tenang berinvestasi dalam kehidupan mereka.
- b. Tabungan Bima Platinum, merupakan versi khusus dari Tabungan Bima yang ditargetkan untuk segmen tertentu dari masyarakat.
- c. Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah), merupakan produk penghimpunan dana kependekan yang mana menyumbangkan dana untuk pembangunan daerah.
- d. Tabungan Bima Kencana, merupakan tabungan masa pensiun dalam pengelolaan terhadap peserta pensiun yang bekerjasama dengan Taspen.

- e. DPLK Setia, merupakan tabungan pensiun iuran yang dikelola secara transparan bagi pensiunan perusahaan/ instansi/ yayasan/ lembaga.
- f. Giro, merupakan fasilitas rekening giro yang diperuntukkan bagi perorangan.
- g. Deposito Berjangka, merupakan opsi tabungan yang menawarkan investasi yang aman, mengingat bank ini dimiliki oleh Pemda. Dengan setoran minimal satu juta, dan bunga yang bersaing, serta kemampuan untuk menarik dana tanpa denda.
- h. Simpel, merupakan simpanan pelajar yakni tabungan yang ditetapkan dalam mata uang rupiah (Rp) untuk siswa/ pelajar sekolah yang bersifat perorangan/ individual.
- i. TabunganKu ialah jenis tabungan yang memungkinkan penarikan dana kapan pun oleh masyarakat umum secara perorangan atau individu.

2. Pinjaman

Layanan pinjaman Bank Jateng mempunyai beberapa produk diantaranya:

- a. *Personal Loan*, Layanan pinjaman ini ditujukan bagi individu untuk memenuhi kebutuhan pribadi, seperti pendidikan, kesehatan, atau keperluan lainnya, dengan syarat dan ketentuan tertentu.
- b. Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Produk ini memungkinkan nasabah untuk mendapatkan pembiayaan dalam rangka mempunyai atau membangun rumah tinggal dengan pembayaran cicilan yang fleksibel.

- c. KPR Sejahtera FLPP, untuk masyarakat berpenghasilan rendah yang memenuhi syarat tertentu, dengan bunga yang terjangkau dan subsidi dari pemerintah..
- d. Kredit Kendaraan Bermotor (KKB), memungkinkan nasabah untuk memperoleh pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor seperti mobil atau sepeda motor dengan pembayaran cicilan yang disesuaikan dengan kemampuan.

3. Layanan *Personal*

Layanan *personal* dari Bank Jateng terbagi menjadi produk berupa:

- a. *Internet Banking*
- b. *Bima Mobile*
- c. Tarik tunai tanpa kartu
- d. Pembayaran e-Samsat
- e. *Elektronik Personal Loan*
- f. SMS Notifikasi
- g. ATM
- h. *Western Union*
- i. *Safe Deposito Box*
- j. Valas
- k. Transaksi Rupiah
- l. *BPD Net Online*

4. Layanan Kartu

Layanan kartu dari Bank Jateng berupa e-Buma dan BPD *Card*.

2.6 Deskripsi Responden

Deskripsi responden pada kajian ini meliputi karakteristik responden berdasar atas jenis kelamin, jabatan/divisi, usia, dan pendidikan terakhir.

2.6.1 Deskripsi Responden Berdasar atas Jenis Kelamin

Berikut merupakan responden kajian ini berdasar atas jenis kelamin:

Tabel 2.1 Tabel Responden Berdasar atas Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	27	37,00
2	Perempuan	46	63,00
TOTAL		73	100,00

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasar atas hasil pada Tabel 2.1 di atas menunjukkan bahwasanya karyawan berkelamin laki-laki lebih sedikit dibandingkan perempuannya. Hal ini biasanya terjadi karena pekerjaan dalam bidang perbankan membutuhkan kriteria karyawan yang memerlukan ketekunan, ketelitian, dan disiplin kerja yang tinggi biasanya dipunyai oleh perempuan.

2.6.2 Deskripsi Responden Berdasar atas Jabatan/Divisi

Responden mempunyai berbagai macam bagian dalam tiap pekerjaannya. Perbedaan bagian pekerjaan ini memberi wawasan mengenai pola pikir serta perbedaan pekerjaan. Perbedaan bagian pekerjaan tentu memberi hasil keputusan

untuk meninggalkan perusahaan atas dasar hasil pekerjaan yang dilaksanakan.

Berikut merupakan data responden berdasar atas bagian pekerjaan:

Tabel 2.2 Tabel Responden Berdasar atas Jabatan/Divisi

No.	Bagian	Frekuensi	Presentase
1	Pelayanan Teller	8	11,00
2	Pemasaran	7	10,00
3	Analisis Kredit Produktif	8	11,00
4	Analisis Kredit Konsumtif	8	11,00
5	Legal dan Admin Kredit	12	16,00
6	Front Office	7	10,00
7	Back Office	8	11,00
8	Restrukturisasi Kredit	7	10,00
9	Pelayanan Kasda	8	11,00
TOTAL		73	100,00

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasar atas tabel 2.2 mencerminkan bahwasanya responden kajian ini mempunyai jabatan/divisi yang bervariasi. Mayoritas responden merupakan pemegang jabatan di divisi Legal dan Admin Kredit sejumlah 12 orang (16%) sementara di divisi lainnya rata-rata mempunyai karyawan sejumlah 7-8 orang. Hal ini menandakan bahwasanya divisi legal dan admin kredit mempunyai karyawan dengan jumlah terbanyak.

2.6.3 Deskripsi Responden Berdasar atas Usia

Responden mempunyai rentang usia yang bermacam-macam, alhasil pada kajian ini banyak ditemui responden yang berdeda-beda usianya.

Berikut merupakan data responden berdasar atas usia:

Tabel 2.3 Tabel Responden Berdasar atas Usia

No.	Usia	Frekuensi	Presentase
1	20-30 tahun	31	43,00
2	31-40 tahun	27	37,00
3	41-50 tahun	11	15,00
4	>50 tahun	4	5,00
TOTAL		73	100,00

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasar atas tabel 2.3 di atas mencerminkan karyawan pada Bank Jateng Cabang Utama berada di usia produktif. Karyawan yang berusia produktif masih mempunyai produktivitas serta tenaga yang lebih baik dibandingkan usia tidak produktif. Karyawan yang masih berusia produktif biasanya sering berpikir untuk mencari alternatif pekerjaan dan informasi-informasi lowongan pekerjaan di perusahaan lain.

2.6.4 Deskripsi Responden Berdasar atas Pendidikan Terakhir

Pendidikan paling akhir responden berdasar atas tingkat pendidikan formal yang sudah ditempuh dari responden. Tingkat pendidikan individu bisa memengaruhi pola pikir responden dalam memilih dan menilai keputusan untuk meninggalkan perusahaan.

Tabel 2.4 Tabel Responden Berdasar atas Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SMA	-	-
2	Diploma (D1/D2/D3)	7	10,00
3	Sarjana (S1) dan Pasca sarjana (S2/S3)	66	90,00
TOTAL		73	100,00

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasar atas tabel 2.4, terkait pendidikan terakhir responden mayoritas merupakan Sarjana (S1) dan Pasca Sarjana (S2/S3) sebanyak 66 orang responden (66%). Kemudian sebanyak responden menempuh pendidikan terakhir Diploma (D1/D2/D3) 7 orang responden (10%).