

		dan pengaruhnya terhadap keputusan nasabah.	komunikasi pemsarannya.
Muhammad Salman Al Farisiy (2014) / STT Telkom Bandung	PENGARUH SWITCHING BARRIERS TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA KARTU PERDANA IM3 DI KOTA BANDUNG TAHUN 2013 – 2014	Penelitian ini membahas khusus mengenai kajian <i>switching barrier</i>	Objek penelitian pada penelitian ini bukan lembaga keuangan dan perbankan syariah.
Dewi Harmila (2014)/ Universitas Brawijaya Malang	PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN SWITCHING BARRIER TERHADAP CUSTOMER RETENTION KARTU GSM (STUDI KASUS PADA MAHASISWA S1 UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG)	Penelitian ini membahas khusus mengenai kajian <i>switching barrier</i>	Objek penelitian pada penelitian ini bukan lembaga keuangan dan perbankan syariah. Serta lingkup kajian lebih kepada Ilmu Komunikasi.

Sumber : Penulis, 2015.

BAB III

PROFIL BJB SYARIAH KANTOR PUSAT BANDUNG

3.1. Gambaran Umum BJB Syariah

3.1.1. Sejarah BJB Syariah

Berawal dari pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat yang dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang

dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (*De Erste Nederlansche Indische Shareholding*) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Propinsi 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 Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2009 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (*call name*) Bank Jabar Banten.

Dalam rangka menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang mengalami perubahan yang cepat, menghadapi tantangan yang dinamis dan semakin kompleks, serta terintegrasi dengan perekonomian global, diperlukan berbagai penyesuaian kebijakan yang komprehensif di bidang perbankan, termasuk pengaturan yang jelas dan memberikan kepastian hukum, yang diharapkan dapat meningkatkan ketahanan perbankan nasional. Dalam kaitan

dengan keberadaan perbankan syariah, penyesuaian dan/atau penyempurnaan ketentuan telah memperoleh pijakan yang kuat yaitu dengan telah disahkannya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada tanggal 16 Juli 2008. Dengan telah disahkannya Undang-undang tersebut maka keberadaan perbankan syariah di Indonesia sebagai alternatif jasa perbankan bagi masyarakat Indonesia menjadi semakin diterima dan diakui oleh masyarakat sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka menunjang pembangunan ekonomi nasional.

Maka, demi memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, sesuai dengan izin Bank Indonesia No. 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan *dual banking system*, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

Pengertian Unit Usaha Syariah adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu Bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah.

Sejak tanggal 20 Mei 2000 Bank Jabar Banten mendirikan Unit Usaha Syariah dan membuka Kantor Cabang yang terletak di Bandung, yang kini hadir lebih dekat untuk melayani masyarakat yang hendak bertransaksi perbankan secara syariah dengan penawaran berbagai produk yang prinsipnya sesuai dengan

syariah. Dan Bank Jabar Banten Syariah pun membuka layanan syariah di berbagai daerah Kantor Cabang konvensional dengan sistem *office channeling*.

Dalam menjalankan usahanya, bank bjb syariah memiliki jaringan kantor yang tersebar di wilayah Jawa Barat, Banten dan Jakarta, terdiri dari 8 kantor cabang, 52 Kantor Cabang Pembantu, 3 Gerai Syariah dan 1 Kantor Kas sebagai berikut :

Tabel 3.1.
Daftar Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas
BJB Syariah.

NAMA JARINGAN KANTOR	ALAMAT	Telp	Fax
Kantor Cabang Braga	Jalan Braga No. 135 Bandung	022-4202504	022-4213181
KCP Purwakarta	Jl. KK Singawinata No. 2 Purwakarta, Jawa Barat	0264-8223388, 8223377	0264-8223399
KCP Cianjur	Jl. Ir. H. Djuanda, Sela Kopi RT/RW 01/14 Kel Pamoyanan Kec. Cianju, Kab. Cianjurr	0263-2293368, 2293540	0263-2293369
KCP Sukajadi	Jalan Sukajadi No. 70 Bandung	022-2034857	022-2043397
KCP Subang	Jl. Oto Iskandardinata No. 153 Subang	0260-415446	0260-415447
KCP Sukabumi	Jl. Jend. Soedirman No. 74 Kota Sukabumi	0266-226981	0266-235650
KCP Margaasih	Jl. Mahmud No. 8 Kec. Margaasih, Kab. Bandung	022-5407389	022-85440304
KCP Lembang	Jl. Raya Lembang No. 374 A-B, Kec. Lembang	022-61502270	022-2785779
KCP Jamika	Jl. Jamika No. 99D, Bandung	022-6046084	022-6046087
KCP Padalarang	Jl. Raya Purwakarta No. 68B, Desa Kertamulya, Kec Padalarang	022-86815127	022-86815129
Gerai Palabuhanratu	Jl. Siliwangi No. 41 Palabuhanratu, Kabupaten Sukabumi	0266-2565088	
Kantor Cabang Pelajar Pejuang	Jl. Pelajar Pejuang 45 No. 54 Bandung	022-7316408, 7308062, 7306562	022-7306619, 7308038
KCP Soreang	Jl. Raya Soreang Banjaran No. 11 RT 01 Rw 03 Soreang	022-5892951	022-5892950
KCP Cimahi	Jl. Jend H Amir Machmud No. 589 Kota Cimahi	022-6631487	022-6631620
KCP Garut	Jl. Ciledug No. 77 RT 01 RW 01	0262-546045	0262-546044

	Garut		
KCP Sumedang	Jl. Mayor Abdurrachman No. 99 Sumedang	0261-203207	0261-203189
KCP Rancaekek	Jl. Raya Bandung Garut KM 21 No. 26 B Rancaekek	022-7791821	022-7791821
KCP Bojongsoang	Jl. Bojongsoang No 87 B, Bojongsoang- Bandung	022 – 88887671, 88887672, 87520658	022 - 87520658
KCP Arcamanik	Jl. A.H. Nasution No. 97 B	022-7233699, 022-7233698	
KCP Majalaya	Jl. Babakan No. 91 A Desa Majasetra Kec. Majalaya Kab. Bandung	022 - 5952437	022 - 5952439
KCP Mohamad Toha	Jl. Mohamad Toha No. 161, Kel. Cigereleng	022-5223367	022-5223276
Kantor Cabang Tasikmalaya	Jl. Sutisna Senjaya No. 77 Tasikmalaya	0265-311952, 311962, 311963	0265-331765
KCP Banjar	Jl. Kantor Pos No. 38 Kota Banjar	0265-745902	0265-745923
KCP Singaparna	Jl. Raya Timur No. 36 Cikiray Singaparna	0265-543292	0265-543282
KCP Ciawi	Jl Pelita 1 Pasar Baru Ciawi, RT/RW 02/08 Desa Pakemitan, Kec. Ciawi, Kab Tasikmalaya	0265-452218	0265-452218
KCP Bantarkalong	Jl Raya Simpang, RT/RW 07/04 Desa Simpang, Kec Bantarkalong, Kab Tasikmalaya	0265-580575, 0265-580607	0262-5580786
KCP Cikurubuk	Jl. A. H. Witono, Pasar Cikurubuk Komplek 1, Ruko Blok C 19, Kel. Lingajaya Kec. Mangkubumi, Kota Tasikmalaya	-	-
KK RS Jasa Kartini	Jl. Otto Iskandardinata No. 15 Tasikmalaya	0265-7090049	-
GeraiCiamis	Jl. Jenderal Sudirman No. 71, Kabupaten Ciamis	0265-772843	0265-773189/ 777871
Kantor Cabang Cirebon	Jl. Siliwangi No. 100 Cirebon	0231-232528	0231-207889
KCP Jatibarang	Jl. Siliwangi No. 159 Jatibarang Indramayu	0234-5357276, 5357277	0234-5357279
KCP Kuningan	Jl. Jenderal Sudirman No.5 Kec. Kuningan Kab. Kuningan, Jawa Barat	0232-876466	0230-876468

Sumber : BJB Syariah Kantor Pusat Kota Bandung.

3.1.2. Visi dan Misi BJB Syariah

Di antara visi dan misi yang menjadi tujuan didirikannya Unit Usaha Syariah Bank Jabar Banten adalah :

1. Visi

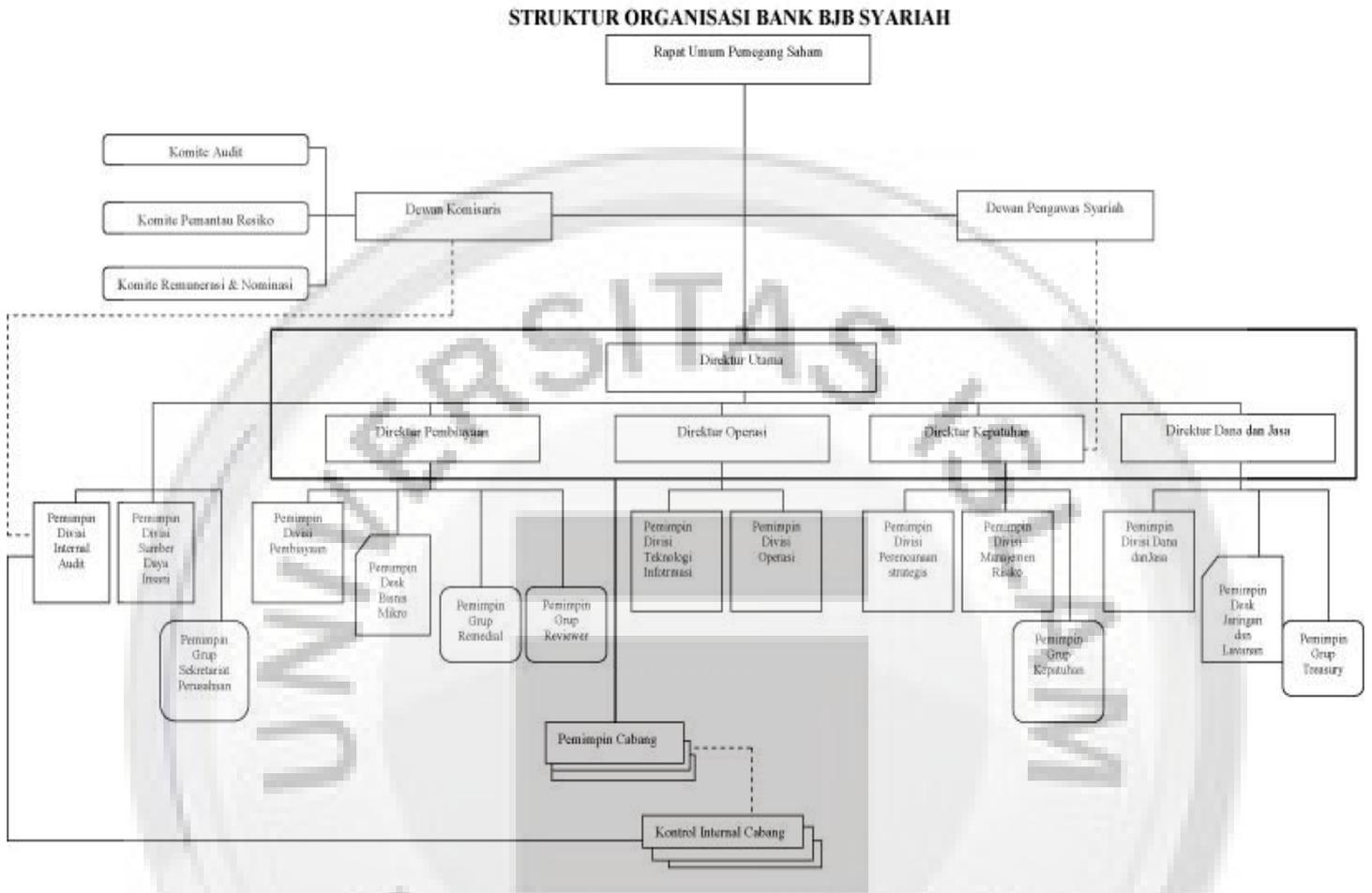
“Dengan iman dan taqwa, Unit Usaha Syariah Bank Jabar Banten menjadi Unit Usaha Syariah yang besar, sehat dan terpercaya”

2. Misi

- a. Menetapkan dan mengembangkan kegiatan bisnis dan manajerial Bank Syariah dalam upaya menunjang pencapaian laba Bank Jabar Banten secara keseluruhan.
- b. Mendorong pengembangan ekonomi berdasarkan prinsip syariah melalui penyediaan produk dan jasa Bank Syariah yang inovatif dan pelayanan yang berkualitas.
- c. Memberikan kontribusi nyata terhadap stakeholder dalam rangka menjalankan program-program yang berkaitan dengan pengembangan ekonomi syariah.
- d. Menjalankan kegiatan usaha syariah dengan komitmen pencapaian visi Unit Usaha Syariah dan Bank Jabar Banten.

3.1.3. Struktur Organisasi BJB Syariah

Gambar 3.1



Dalam struktur organisasi di atas digambarkan bahwa Dewan Direksi membawahi Direktur yang membawahi tiga bidang, yaitu Pemimpin Bagian Pengembangan Usaha Syariah, Pemimpin Bagian Pembiayaan dan Treasury Syariah serta Pemimpin Bagian Akuntansi dan Umum. Maka, diantara tugas-tugas pokok dari semuanya adalah :

1. Direktur

- a. Menyusun, merumuskan serta mengembangkan Buku Pedoman Perusahaan (BPP) Usaha Syariah.

- b. Menyusun dan merumuskan strategi serta kebijakan bidang Usaha Syariah
- c. Merumuskan, mengembangkan serta mengelola pembiayaan syariah.
- d. Merumuskan, mengembangkan serta mengelola penempatan dana yang bersumber dari Usaha Syariah.
- e. Merumuskan, mengembangkan serta mengelola supervisi pembiayaan Cabang Syariah, Operasi Cabang Syariah, Treasury Cabang Syariah, Pengembangan dan Penelitian Usaha Syariah serta pengembangan Sumber Daya Insani Syariah.
- f. Mengelola Laporan Keuangan konsolidasi dari seluruh Cabang Syariah.
- g. Meminimalisir kemungkinan terjadinya risiko dalam pengelolaan Usaha Syariah.
- h. Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap peraturan BI, peraturan perundang-undangan, serta peraturan intern bank lainnya yang berlaku.
- i. Mempertanggungjawabkan hasil kinerja pelaksanaan tugas pokok, fungsi pokok dan kegiatannya.

1.1 Pemimpin Bagian Pengembangan Usaha Syariah

- a. Melakukan koordinasi dengan bagian lain dalam menyusun dan merumuskan Rencana Bisnis Divisi.
- b. Mengelola penempatan manajemen risiko bidang Pengembangan Usaha Syariah.

- c. Menyusun, merumuskan dan mengembangkan Buku Pedoman Pengembangan Perusahaan (BPP) serta kebijakan Usaha Syariah.
- d. Melakukan koordinasi dengan Divisi Perencanaan dan Pengembangan untuk pengembangan produk dan jasa syariah, serta pengembangan jaringan Usaha Syariah.
- e. Melakukan koordinasi dengan Divisi Perencanaan dan Pengembangan untuk mengembangkan design serta modifikasi formulir produk dan jasa syariah.
- f. Melakukan koordinasi dengan Corporate Secretary untuk promosi produk dan jasa syariah.
- g. Melakukan koordinasi dengan Divisi Usaha SDM untuk pengembangan SDI.
- h. Merumuskan penetapan pricing untuk bahan penetapan ALCO.
- i. Menyusun data dan informasi yang relevan untuk analisis dan laporan manajemen dana.
- j. Menyediakan dan mengolah data untuk menunjang proses pembuatan kebijakan ALCO.
- k. Membuat rekomendasi dan mempersiapkan laporan ALCO.
- l. Melakukan riset untuk pemetaan potensi Usaha Syariah.
- m. Menyusun dan merumuskan strategi dan program pemasaran produk dan jasa syariah.
- n. Merencanakan, melaksanakan serta mengelola pemasaran produk dan jasa syariah.
- o. Memantau perkembangan penghimpunan dana.

- p. Melakukan kajian terhadap pangsa pasar produk dan jasa syariah.
- q. Melakukan pembinaan kepada Cabang Syariah dalam bidang pengembangan Usaha Syariah.
- r. Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap PBI, peraturan perundang-undangan, serta peraturan intern bank lainnya yang berlaku.
- s. Mengelola Buku Pedoman Perencanaan (BPP) bidang pengembangan Usaha Syariah.
- t. Melaksanakan tindak lanjut hasil temuan pemeriksaan.
- u. Menyusun dan menyampaikan Laporan bagian.

1.2 Pemimpin Bagian Pembiayaan dan Treasury Syariah

- a. Melakukan koordinasi dengan Bagian lain dalam menyusun dan merumuskan Rencana Bisnis Divisi.
- b. Mengelola penempatan manajemen risiko Bidang Pembiayaan dan Treasury Syariah.
- c. Melakukan analisis terhadap permohonan fasilitas pembiayaan komersial, program, investasi, dan Garansi Bank di atas wewenang Kantor Cabang.
- d. Melakukan analisis dan memberikan rekomendasi terhadap tawaran pembiayaan sindikasi.
- e. Melakukan analisis, menyusun struktur, dan mengusulkan lead manager dari pembiayaan bersama atas nama pembiayaan bank.
- f. Mengkaji aspek risiko atas permohonan pembiayaan investasi dan penempatan dana.

- g. Mengkaji aspek hukum atas permohonan pembiayaan dan investasi, Surat Perjanjian, Perikatan, dan Dokumen Pembiayaan.
- h. Melakukan penilaian terhadap agunan yang diserahkan debitur.
- i. Melakukan pemantauan dan kunjungan pembinaan secara berkala ke lokasi nasabah atas pemberian pembiayaan di atas kewenangan Cabang.
- j. Memantau serta mengelola portofolio pembiayaan dan investasi.
- k. Menangani pembiayaan yang berkaitan dengan pembiayaan program.
- l. Memantau serta mengelola Dakabalarea.
- m. Memantau serta mengelola perkembangan transaksi gadai syariah.
- n. Melakukan usaha penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan dan investasi bermasalah dan hapus buku.
- o. Memberikan konsultasi dan bantuan teknis kepada Cabang Syariah dalam penyelesaian pembiayaan dan investasi bermasalah dan hapus buku.
- p. Mengelola dan mengembangkan kegiatan usaha treasury.
- q. Mengelola PPAP Usaha Syariah.
- r. Memantau serta mengkaji *exposure* untuk menetapkan pedoman aplikasi pembiayaan.
- s. Mengelola kolektibilitas pembiayaan syariah.
- t. Melakukan pembinaan kepada Cabang Syariah dalam bidang Pembiayaan dan Treasury Syariah.

- u. Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap PBI, peraturan perundang-undangan, serta peraturan intern bank lainnya yang berlaku.
- v. Mengelola Buku Pedoman Perusahaan bidang Pembiayaan dan Treasury Syariah.
- w. Melaksanakan tindak lanjut hasil temuan pemeriksaan.
- x. Menyusun dan menyampaikan Laporan bagian.

1.3 Pemimpin Bagian Akuntansi dan Umum

- a. Melakukan koordinasi dengan Bagian lain dalam menyusun dan merumuskan Rencana Usaha Divisi.
- b. Mengelola penempatan manajemen risiko bidang Akuntansi dan Umum.
- c. Memantau pengelolaan administrasi pembiayaan syariah.
- d. Mengelola akuntansi Usaha Syariah.
- e. Mengelola Laporan Keuangan Syariah.
- f. Melakukan analisis terhadap Laporan Keuangan Syariah untuk tujuan pengendalian usaha.
- g. Menyusun dan mengelola analisis profitabilitas.
- h. Menetapkan kebutuhan modal usaha syariah.
- i. Mengelola logistik dan kerumahtanggaan dan administrasi umum lainnya.
- j. Mengelola sistem informasi manajemen.
- k. Mengelola administrasi kepegawaian usaha syariah.

- l. Melakukan pembinaan kepada Cabang dalam bidang Akuntansi dan Umum Syariah.
- m. Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap PBI, peraturan perundang-undangan, serta peraturan intern bank lainnya yang berlaku.
- n. Mengelola Buku Pedoman Perusahaan bidang Akuntansi dan Umum Syariah.
- o. Melaksanakan tindak lanjut hasil temuan pemeriksaan.
- p. Menyusun dan menyampaikan Laporan bagian.

3.2. Produk PT BJB Syariah Pusat Kota Bandung

Seperti halnya bank pada umumnya, Bank Jabar dan Banten Syariah memiliki produk bagi para nasabahnya, antara lain :

a. Produk Penghimpunan Dana

Selain menyalurkan dananya ke masyarakat Bank Jabar Syariah juga menghimpun dana masyarakat dengan menggunakan prinsip-prinsip, antara lain :

1) Prinsip *Wadi'ah* (Giro dan Tabungan)

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamanah* yang diterapkan pada rekening giro dan tabungan. Pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan, sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

2) Prinsip *Mudharabah* (Deposito dan Tabungan)

Dalam prinsip *mudharabah* bank (deposan) bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal), dan nasabah sebagai pengelola usaha. *Mudharabah* diterapkan pada produk tabungan dan deposito berjangka.

b. Penyaluran Dana (*Financing*)

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah secara garis besar Bank Jabar Syariah memiliki 4 kategori berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu :

1) Prinsip Jual Beli (*Ba'i*)

Transaksi jual beli berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barangnya pada PT Bank Jabar menggunakan prinsip pembiayaan *murabahah*, yaitu transaksi jual beli di mana bank menyebut jumlah keuntungannya dengan harga jual adalah harga beli bank ditambah keuntungan (*margin*).

2) Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Prinsip sewa ini ditandai dengan adanya perpindahan manfaat, tapi pada dasarnya sama dengan prinsip jual beli, yang membedakan dalam objek transaksinya. Dalam jual beli objek transaksinya adalah barang sedangkan dalam *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.

3) Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Produk pembiayaan syariah yang berdasarkan prinsip bagi hasil adalah :

a) Pembiayaan *Musyarakah*

Yaitu suatu akad kerjasama antara bank dan nasabah untuk membiayai suatu usaha atau proyek. Setiap pihak memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud atau yang tidak berwujud.

b) *Pembiayaan Mudharabah*

Mudharabah adalah bentuk kerjasama antara dua pihak atau lebih di mana pemilik dana (*shahibul maal*) mempercayakan sejumlah dana kepada pengelola (*mudharib*) dengan perjanjian pembagian keuntungan.

c. Akad Pelengkap

Pada Bank Jabar dan Banten Syariah terdapat beberapa produk sebagai akad pelengkap, antara lain :

1) *Hiwalah* (Alih Utang Piutang)

Tujuan fasilitas *hiwalah* adalah untuk membantu *supplier* mendapatkan modal tunai untuk melanjutkan produksinya. Bank mendapat ganti biaya atas jasa pemindahan piutang.

2) *Rahn* (Gadai)

Tujuan *Rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali pada bank dalam memberikan pembiayaan.

3) *Qardh*

Yaitu pinjaman dari bank yang wajib dikembalikan oleh nasabah sesuai dengan jumlah yang sama pada waktu meminjam. Dilakukan secara angsuran atau sekaligus.

4) *Wakalah*

Wakalah dalam perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa pada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, misalnya pembukuan L/C.

5) *Kafalah*

Garansi bank dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran.

d. Jasa Perbankan

Selain menjalankan fungsinya sebagai intermediaries (penghubung) antara pihak yang memerlukan dana dengan pihak yang kelebihan dana, bank juga dapat melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan dengan imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain berupa *sharf* (jual beli valuta asing), *ijarah* (sewa), kiriman uang, inkaso, Bank penerima setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), Dana Talangan BPIH.

e. Pembiayaan Program Dakabalarea

Bank Jabar dan Banten Syariah melayani pembiayaan melalui program DAKABALAREA sebagai bentuk kepedulian pemerintah Propinsi Jawa Barat terhadap masyarakat Jawa Barat dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat dan upaya pengentasan kemiskinan. Program Dakabalarea merupakan program kegiatan yang dikaitkan dengan upaya menciptakan suatu dorongan semangat untuk mencapai kehidupan yang berkecukupan.

3.3. Pelaksanaan Kegiatan Marketing dengan sistem *Switching Barrier* di PT BJB Syariah Pusat Kota Bandung

Kegiatan pelayanan marketing di BJB Syariah Pusat Kota Bandung, hal ini didasarkan pada prinsip BJB Syariah secara umum. Dalam menjalankan setiap aktivitas pelayanan dan pemasaran produknya agar erjalin hubungan yang baik dengan para nasabah, Bank Jabar dan Banten menggunakan prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan oleh semua karyawannya, antara lain :

a. Kehati-hatian

Merupakan dasar utama dalam menentukan setiap langkah dan tindakan guna mewujudkan misi dan visi Bank Jabar dan Banten.

b. Terpercaya

Nilai ini telah mengilhami Bank Jabar dan Banten untuk menjadi bank kepercayaan masyarakat.

c. Kebersamaan

Prinsip ini selalu dibina untuk menjadikan Bank Jabar dan Banten sebagai bank kebanggaan masyarakat.

d. Bersahabat

Menjaga dan menjalin hubungan yang baik dengan para nasabah. Karyawan Bank Jabar dan Banten Syariah tidak membatasi setiap nasabah untuk berinteraksi dengan karyawan, setiap nasabah yang berkepentingan bebas masuk ke dalam bank.

e. Dinamis

Kedinamisan dalam setiap kegiatan mengharuskan Bank Jabar dan Banten untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Terlihat dengan adanya hubungan yang baik antar karyawan ataupun karyawan dengan nasabah, dan saling bekerjasama dalam melakukan tugas.

f. Kuat

Kehandalan dan kekuatan yang dimiliki dari dalam diri Bank Jabar dan Banten, telah menjadikan Bank Jabar dan Banten menjadi bank yang kuat dan tetap bertahan sampai saat ini.

Konsep *Switching Barriers* atau faktor yang mempersulit atau memberikan biaya kepada para nasabah jika beralih ke penyedia jasa keuangan yang lain baik bank atau non bank, hal ini dirumuskan oleh pihak manajemen BJB Syariah dengan kajian yang komprehensif. Pada perinsipinya, pihak manajemen BJB Syariah berpandangan bahwa dengan terpenuhinya kepuasan nasabah dan adanya *switching barrier* yang tinggi maka nasabah akan enggan untuk berpindah ke produk lain dan melakukan pembelian dalam frekuensi yang terus – menerus dalam jangka waktu yang panjang (*customer retention*).⁵⁶

Kegiatan dalam rangka melakukan penghambatan bagi nasabah agar tidak berpindah pada jasa keuangan dan produk pelayanan perbankan ke lembaga lain di BJB Syariah Pusat Kota Bandung, hal ini dilakukan dengan kegiatan *sales promotion* memberikan pelayanan tambahan yang diberikan pihak BJB Syariah Pusat Bandung berupa pelayanan on line dan pelayanan keluhan nasabah di beberapa outlite serta kantor Cabang BJB Syariah di seluruh wilayah Kota Bandung.

Pihak manajemen BJB Syariah melalui tenaga penjual terutama tim *sales officer* berusaha memperkenalkan produk dan layanan jasa perbankan syariah kepada masyarakat. Adapun penjelasan yang diberikan berupa informasi mengenai produk pembiayaan atau pendanaan dan kelebihan layanan utama BJB Syariah dibandingkan dengan layanan perbankan di lembaga lain. Kegiatan personal selling dalam memperkenalkan produk BJB Syariah dilakukan pada acara temu yang melibatkan Pemerintah Kota Bandung.

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak. Agus Kustiawan, Staff Treasury BJB Syariah Pusat pada tanggal 18 Mei 2015.

Dalam menghadapi pesaing dan menjaga loyalitas nasabahnya, pihak manajemen BJB Syariah melakukan kegiatan membina hubungan dengan para nasabahnya melalui berbagai kegiatan sosial dan gatering yang melibatkan massa banya. Kegiatan tersebut dilakukan seperti acara *Fun Bike* BJB Syariah, Diskon Tiket Pertandingan PERSIB, Baksos ke daerah-daerah seputar wilayah Bandung Raya, dan kegiatan Seminar Ekonomi Syariah di berbagai kampus. Hubungan baik dengan nasabah perlu dibina, karena kepuasan nasabah tersebut akan memudahkan terjadinya suatu pembelian atau pembukaan layanan ulang, untuk itu manajemen BJB Syariah selalu berusaha untuk membuat pelanggan merasa puas.

Bank BJB Syariah kantor pusat selalu berusaha memperhatikan kebutuhan spesifik pelanggannya dengan seksama. Keterikatan emosi (*attachment*) dan *value* yang tinggi inilah yang membuat pelanggan tidak pernah berpikir untuk beralih ke bank lain. Meskipun ada layanan Bank yang lebih baik, para pelanggan mempunyai preferensi yang kuat akan produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank BJB Syariah kantor pusat memiliki nilai lebih unggul daripada para penyedia jasa serupa lainnya. Kualitas dan kedekatan antara pegawai dengan nasabah adalah hambatan bagi nasabah untuk pindah ke bank lain ini dapat dilihat dari perubahan nama yang awalnya bank Jabar yang dapat dinilai bahwa bank ini hanya mencakup nasabah yang di daerah Jawa Barat saja, kini berubah nama menjadi BJB Syariah yang berarti nasabahnya tidak hanya mencakup Jawa Barat tetapi juga mencakup daerah Banten.

Pihak manajemen BJB syariah melakukan proses *marketing* berbasis syariah dengan target pasar pada awal karier atau awal berdirinya ke lembaga atau

instansi yang berbasis Islam, hal itu dilakukan agar mempermudah dalam proses pengenalan mengenai bank syariah dan produk-produk bank syariah. Sedangkan untuk target pasar yang dilakukan oleh BJB Syariah pada tahun ini adalah lebih ke lembaga atau instansi yang berbasis konvensional atau dengan kata lain tidak memiliki pemahaman mengenai apa itu Bank Syariah dan apa saja produk-produk yang ada di Bank Syariah. Sedangkan informasi mengenai *switching barrier* atau usaha-usaha yang dilakukan oleh pihak Bank BJB Syariah dalam mempertahankan konsumen yang sudah menjadi nasabah yaitu dengan cara membuat *feature-feature* yang tidak ada di Bank Syariah lainnya (*competitor*) yaitu berupa kemudahan-kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan (*mobile banking*) hal ini bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam proses transaksi yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa nasabah perlu datang ke kantor BJB syariah. Hal ini jelas dilakukan oleh BJB untuk mempertahankan nasabahnya agar tidak berpindah ke Bank lainnya. Tetapi dalam kenyataannya *asset* Bank syariah di Indonesia hanya 4% dari total asset Bank Konvensional di Indonesia.