

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis

PT. Bank Mandiri Taspen Pos sebelumnya bernama PT Bank Sinar Harapan Bali yang dikenal dengan sebutan "Bank Sinar" mengawali kiprahnya sebagai Maskapai Andil Indonesia (MAI) Bank Pasar Sinar Harapan Bali yang didirikan pada tanggal 23 Februari 1970. Tanggal ini kemudian ditetapkan sebagai tanggal kelahiran Bank Sinar. Perubahan status Bank Sinar menjadi Perseroan Terbatas dilakukan berdasarkan Akta No.4 tanggal 3 November 1992, dibuat dihadapan Notaris Ida Bagus Alit Sudiarmika, SH di Denpasar. Akta Pendirian tersebut memperoleh persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C2-4581 HT.01.01.Th.93 tanggal 12 Juni 1993. Bank Sinar memperoleh izin usaha sebagai Bank Umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.77/KMK.017/1994 tanggal 10 Maret 1994 tentang Pemberian Izin Usaha Kepada PT Bank Sinar Harapan Bali di Denpasar, dan Surat Bank Indonesia No.27/63/UPBD/PBD2 tanggal 11 Mei 1994 perihal Pemberian Izin Usaha Bank Umum kepada PT Bank Sinar Harapan Bali. Pada saat Akta Pendirian PT Bank Sinar Harapan Bali memperoleh

persetujuan dari pihak yang berwenang maka MAI Bank Pasar Sinar Harapan Bali dialihkan kepada PT Bank Sinar Harapan Bali.

Sejak status Bank Sinar berubah menjadi Bank umum dan dengan modal yang telah dimiliki kegiatan usaha Bank Sinar dapat berkembang dengan lancar dan sehat. Bank Sinar telah tujuh kali berturut-turut meraih InfoBank Award dengan predikat “Sangat Bagus” dan tiga kali berturut-turut meraih Golden Trophy Info Bank Award. Disamping itu berkat kepedulian Bank Sinar terhadap masalah sosial maka pada tanggal 20 Desember 2004 Bank Sinar mendapat penghargaan dari Menteri Sosial Republik Indonesia. Berupa “Padma Awards” dan ”Piagam Kesetiakawanan Sosial”.

Walaupun kegiatan usaha Bank Sinar telah berkembang dengan lancar dan sehat namun dengan adanya Peraturan Bank Indonesia No.7/15/PBI/2005 tanggal 1 Juli 2005, maka permodalan Bank Sinar belum memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 2 peraturan tersebut diatas yaitu Bank Umum wajib memenuhi jumlah Modal Inti paling kurang sebesar Rp.80 miliar pada tanggal 31 Desember 2007. Sehubungan dengan hal tersebut maka pihak manajemen Bank Sinar berupaya melakukan langkah-langkah untuk memenuhi ketentuan tersebut, antara lain melakukan pendekatan kepada beberapa investor yang berminat untuk membeli saham Bank Sinar.

Dari hasil pendekatan tersebut akhirnya dicapai kesepakatan akuisisi Bank Sinar oleh Bank Mandiri. Berkaitan dengan hal tersebut maka sesuai dengan Surat Gubernur Bank Indonesia No.10/45/GBI/DPIP/-Rahasia tanggal 31 Maret 2008, Gubernur Bank Indonesia menyetujui Rencana Akuisisi ptBank Sinar Harapan Bali oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., sehingga PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Akan menjadi Pemegang Saham Pengendali.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia tersebut diatas, maka pada tanggal 3 Mei 2008 dilaksanakan penandatanganan Akta Akuisisi dihadapan Notaris I Wayan Sugitha SH di Denpasar. Penandatanganan Akta Akuisisi ini menandai awal kepemilikan Bank Mandiri atas PT Bank Sinar Harapan Bali, di mana selanjutnya pengelolaan BSHB akan dilakukan secara terpisah dari Bank Mandiri sebagai Bank yang tetap berdiri sendiri (Stand-alone Bank) dengan fokus utama pada pengembangan bisnis Mikro dan Usaha Kecil.

Pada tanggal 22 Desember 2014 dilaksanakan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) dengan keputusan sebagaimana tercantum dalam Akta No.93 tanggal 22 Desember 2014 yang dibuat dihadapan Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, SH dengan keputusan antara lain Persetujuan Penambahan Modal Dasar, Modal Ditempatkan dan Modal Disetor Perseroan. Pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Bank Sinar yang dilaksanakan tanggal 22 Desember 2014 telah

dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Bali, sesuai Surat No. 0304/B/KP-Dir/BSHB/XII/2014 tanggal 24 Desember 2014 dan telah mendapatkan persetujuan Perubahan Badan Hukum PT Bank Sinar Harapan Bali sesuai Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. AHU-13665.40.20.2014 tertanggal 30 Desember 2014.

Seiring dengan keluarnya ijin dari Otoritas Jasa Keuangan No. 166/KDK.03/2015 tanggal 24 Juli 2015 tentang Penggunaan Ijin Usaha atas nama PT Bank Mandiri Taspen Pos dan surat No. S-134/KO.311/2015 tanggal 31 Juli 2015 tentang Persetujuan Perubahan Logo, maka PT Bank Sinar Harapan Bali secara resmi berganti nama dan logo menjadi PT Bank Mandiri Taspen Pos pada tanggal 7 Agustus 2015 dengan publikasi pengumuman di media nasional dan media lokal serta bersurat secara resmi ke instansi pemerintah dan swasta yang terkait untuk perubahan tersebut. Nama baru tersebut mencerminkan pemilik dari Bank Mandiri Taspen Pos yaitu Bank Mandiri, TASPEN dan Pos Indonesia.

Dengan masuknya kedua BUMN tersebut sebagai pemegang saham maka Bank Mandiri Taspen Pos semakin mantap untuk melakukan invasi bisnis. Salah satunya, menggarap bisnis pensiunan bekerjasama dengan PT Taspen, PT Pos Indonesia serta Bank Mandiri. Dalam kerja sama itu, para pihak sepakat untuk memanfaatkan layanan masing-masing pihak. Dukungan penuh dari induk perusahaan tersebut membuat Bank Mandiri Taspen Pos lebih yakin untuk melayani para pensiunan. Terlebih lagi,

Taspen dan Pos telah lama mengelola dana pensiun. Sebelum berubah nama menjadi Bank Mantap, kegiatan usaha difokuskan pada sector UMKM, kedepan, Bank Mandiri Taspen Pos akan fokus di segmen pensiunan dan UMKM.

Pada tanggal 1 November 2016, TASPEN mengakuisisi 20% saham Pos Indonesia di Bank Mantap. Pada tahun 2017 kantor cabang pusat mendirikan kantor cabang pembantu (KCP) yang berada di daerah tasikmalaya.kemudian di tahun yang sama pada tanggal 19 oktober 2017 KCP mendirikan Kantor kas (KK) Di JL.Ahmad Yani No.52 RT 002 RW.013 kelurahan ciamis kecamatan ciamis kabupaten ciamis kemudian pada tanggal 19 oktober 2020 kantor kas ciamis pindah ke JL.Jend.Sudirman kelurahan ciamis kecamatan ciamis kabupaten ciamis.

Pada tanggal 28 Januari 2018, PT Bank Mandiri Taspen Pos berganti nama dan logo menjadi PT Bank Mandiri Taspen, sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Bank Mantap dan izin dari Kemenkumham serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 23 Desember 2017.

Pada tahun 2019, Bank Mantap resmi memindahkan kantor pusatnya ke Jakarta, untuk meningkatkan efisiensi dan menekan beban operasional.

Pemilik saham PT.Bank Mandiri Taspen adalah Bank Mandiri - 59,44%,TASPEN - 40% dan IB Made Putra Jandhana - 0,56%.

3.1.2 Profil Perusahaan

Tabel 3.1
Profil Perusahaan

| NO | PT. Bank Mandiri Taspen Kantor kas Ciamis | | |
|----|---|---|--|
| 1. | Nama Perusahaan | : | PT. Bank Mandiri Taspen kantor kas Ciamis |
| 2. | Alamat Perusahaan | : | Jl. Jenderal Sudirman No 102 Ciamis, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211 |
| 3. | No. Telephone Perusahaan | : | (0265)7576773 |
| 4. | No. Handphone | : | +6281281949774 |
| 5. | Bidang Usaha | : | Perbankan |
| 6. | Tanggal Pendirian | : | 19 Oktober 2017 |
| 7. | Tanggal Pindah Tempat | : | 19 Oktober 2020 |
| 8. | Dasar Hukum Pendirian | : | Didirikan berdasarkan aktaNo.4 tanggal 3 November 1992 |
| 9. | Kepemilikan | : | Bank Mandiri 59,44%,TASPEN 40% dan IB Made Putra Jandhana 0,56%. |

| NO | PT. Bank Mandiri Taspen Kantor kas Ciamis | | |
|-----|---|---|--|
| 10. | Modal Dasar | : | Rp. 751.702.509.000 |
| 11. | Modal ditempatkan dan disetor penuh | : | Rp. 751.307.459.000 |
| 12. | Pencatatan di Bursa Efek Indonesia | : | Perusahaan tercatat di bursa efek Indonesia dengan menerbitkan obligasi, efektif tanggal 21 Juni 2017 |
| 13. | Kode Emiten | : | BMPT |
| 14. | Website | : | www.Bankmantap.co.id |
| 15. | E-mail Perusahaan | : | Corporate.screteary@Bankmantap.co.id |
| 16. | Akses Informasi | : | Sekretaris perusahaan : Telp : (0265) 75767733 (0265) 7578818 (0265) 7577051 Hp : 081281949774 |
| 17. | Call center | : | 14024 |
| 18. | Jumlah Karyawan | : | 14 Rang |

(Sumber :www.Bankmantap.co.id)

3.1.3 Produk PT Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis

Produk yang ada di PT. Bank mandiri taspen kantor kas Ciamis terdiri dari produk dana dan produk kredit :

A. Produk Dana :

1. Tabungan si mantap berjangka

Tabungan si mantap berjangka yaitu nasabah bisa mendapatkan bunga tabungan yang lebih menarik dan bebas biaya administrasi rekening.

- Syarat :

- 1) Penabung berusia minimal 18 tahun pada saat pembukaan rekening.
- 2) Memiliki tabungan atau giro di Bank mantap sebagai rekening sumber setoran bulanan.

- Keuntungan :

- 1) Fleksibel

Jangka waktu menabung sesuai kebutuhan nasabah dengan pilihan jangka waktu menabung 1 tahun s/d 20 tahun.

- 2) Setoran ringan dan terjangkau

Setoran minimum Rp 100 ribu/bulan dan maksimum Rp 5 juta/bulan.

3) Bunga menarik

Suku bunga paling tinggi diantara tabungan Bank mantap lainnya (sesuai keputusan yang berlaku).

4) Mudah dan nyaman

Nasabah cukup mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening ,nasabah tidak perlu datang ke Bank setiap bulan karena fasilitas auto debit secara otomatis akan memindahkan dana rekening tabungan si mantap berjangka nasabah.

Contoh ilustrasi si mantap berjangka jangka waktu 1 tahun:

Tabel 3.2

Ilustrasi si mantap berjangka

| No | Setoran/bulan | Indikasi dana |
|----|---------------|---------------|
| 1 | 100,000 | 1,232,543 |
| 2 | 200,000 | 2,465,086 |
| 3 | 300,000 | 3,697,628 |
| 4 | 400,000 | 4,930,171 |
| 5 | 500,000 | 6,162,714 |
| 6 | 600,000 | 7,395,257 |

| | | |
|----|-----------|------------|
| 7 | 700,000 | 8,627,800 |
| 8 | 800,000 | 9,860,342 |
| 9 | 900,000 | 11,092,885 |
| 10 | 1,000,000 | 12,325,428 |

(Sumber : www.Bankmantap.co.id)

1) Tabungan Si Mantap berhadiah

Tabungan Si Mantap berhadiah adalah program tabungan berhadiah langsung yang di berikan kepada nasabah baik nasabah lama maupun nasabah baru.

a. Syarat :

- 1) Penempatan dana dalam bentuk tabungan
- 2) Nasabah bersedia tabungan nya diblokir sementara sesuai dengan waktu yang di tentukan
- 3) Bunga tabungan sesuai *counter rate* yang berlaku saat penempatan
- 4) Hadiah yang di terima sesuai dengan table hadiah atas jumlah nominal dan yang di tempatkan dan jangka waktu blokir
- 5) Hadiah tidak dapat ditukar dengan uang tunai

6) Hadiah di berikan pada hari dan jam kerja kantor paling lambat satu bulan kalender setelah penempatan dana

b. Keuntungan :

1) Dapat memilih hadiah seperti yang tercantum dalam tabel hadiah dan hadiah langsung di terima pada saat nasabah melakukan penempatan tabungan

2) Tabungan tetap mendapat bunga sesuai ketentuan

c. Risiko :

Jika dilakukan penarikan tabungan sebelum jangka waktu blokir, nasabah dikenakan denda dengan mengembalikan biaya sebesar nominal biaya hadiah beserta pajak dan bunga tabungan yang di terima.

2) **Deposito Bank mantap**

Deposito Bank mantap adalah simpanan berjangka dalam mata uang rupiah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

a. Syarat

1) Perorangan

- Minimum penempatan Rp 1,000,000
- Usia minimal 18 tahun atau sudah menikah

- Warga negara indonesia : KTP/SIM/Paspor asli
- Warga negara asing : paspor dan KIMS/KITAS
(Kartu ijin menetap sementara /kartu ijin tinggal sementara)
- Biaya materai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Bunga dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku

2) Perusahaan

- Minimum penempatan Rp 1,000,000
- KTP/SIM/Paspor pejabat yang berwenang
- SIUP,NPWP,akte pendirian perusahaan dan perubahannya yang terakhir
- Biaya materai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Bunga dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku

b. Keuntungan :

1) Bukti kepemilikan bilyet deposito

- 2) Dapat dijadikan jaminan kredit sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku
 - 3) Bebas biaya administrasi bulanan
 - 4) Bunga deposito dapat di kreditkan ke rekening tabungan Bank mantap,tunai dan transfer ke Bank lain
 - 5) Bebas memperpanjang deposito secara otomatis/ARO (*Automatic roll over*)
 - 6) Suku bunga di atas suku bunga simpanan lainnya
- c. Risiko :

Bila deposito berjangka di cairkan sebelum jatuh tempo maka ada biaya penalty yang harus di bayarkan.

3) Tabunganku

a. Ketentuan:

- 1) Setoran awal RP.20,000
- 2) Bebas biaya admin
- 3) Penarikan di teller Bisa di 0 kan
- 4) Di fasilitasi ATM

b. Syarat :

- 1) KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- 2) NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- 3) Nomor Handphone

4) Usia minimal

B. Produk Kredit :

1. Kredit mantap pensiun (KMP)

Kredit mantap pensiun adalah kredit yang diberikan kepada pensiunan, Peserta Program Kredit mantap pensiun Terdiri dari Pegawai Negeri Sipil,Pejabat Negara dan Penerima Pensiun TNI/POLRI).

Kredit mantap pensiun (KMP) memiliki ketentuan dan syarat sebagai berikut :

a. Ketentuan :

1. Plafon kredit sampai 350 juta
2. Jangka waktu kredit s/d 15tahun (maksimal usia sampai jatuh tempo 75 tahun)
3. Suku bunga kompetitif
4. Provisi max 2% dari plafon
5. Asuransi jiwa
6. Gratis biaya administrasi

b. Syarat :

1. Asli SK pensiun PNA,TNI dan Polri
2. Copy karip/buku asabri
3. Slip gaji asli/copy buku rekening
4. Copy kartu keluarga dan NPWP

c. Kelebihan KMP :

1. Angsuran lebih ringan
2. Biaya jauh lebih ringan
3. Dapat TOP UP kapan saja
4. Banyak hadiah yang bisa di dapatkan

d. Risiko KMP (kredit Mantap Pensiun) :

Program ini termasuk dalam program kredit pensiun berhadiah yang memiliki resiko tidak semua debitur kredit pensiun mendapat hadiah.

2. Kredit mantap pra pensiun (KMPP)

Kredit mantap pra pensiun (KMPP) adalah kredit yang di berikan kepada calon pensiunan yaitu 3 tahun sebelum nasabahnya pensiun.

Kredit mantap pra pensiun (KMPP) memiliki ketentuan dan syarat sebagai berikut:

a. Ketentuan :

1. *Plafon* kredit sampai 350 juta
2. Jangka waktu kredit s/d 15tahun (maksimal usia samapai jatuh tempo 75 tahun)
3. Suku bunga kompetitif
4. Provisi *max* 2% dari *plafon*
5. Asuransi jiwa

6. Gratis biaya administrasi

b. Syarat :

1. SK CPNS (Surat Keputusan calon pegawai negeri sipil)
2. SK PNS (Surat Keputusan Pegawai Negeri Sipil)
3. SK pangkat terakhir
4. KTP suami dan istri
5. KK (Kartu Keluarga)
6. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
7. Pas foto

c. Kelebihan KMPP (kredit mantap pra pensiun) :

KMPP (kredit mantap prapensiun) memiliki kelebihan dimana angsuran lebih ringan, bisa pengajuan 3 tahun sebelum pensiun dan selama masih aktif atau belum pensiun maka nasabah tersebut akan mendapatkan gaji murni tanpa ada potongan kredit

d. Resiko KMPP (kredit mantap prapensiun) :

Resiko dari KMPP (kredit mantap prapensiun) adalah pada saat pencairan dana di anggarkan untuk membayar angsuran selama aktif dan belum pensiun

3. Kredit mantap usaha pensiun (KMUP)

Kredit mantap pensiun usaha yaitu kredit bagi para pensiunan yang memiliki usaha.

a. Ketentuan :

1. *Plafon* kredit sampai 350 juta
2. Jangka waktu kredit s/d 15tahun (maksimal usia samapai jatuh tempo 75 tahun)
3. Suku bunga kompetitif
4. Provisi max 2% dari *plafon*
5. Asuransi jiwa
6. Gratis biaya administrasi

b. Syarat :

1. Asli SK pensiun PNA, TNI dan Polri
2. Copy karip/buku asabri
3. Slip gaji asli/copy buku rekening Bank
4. Copy kartu keluarga dan NPWP
5. Foto kegiatan usaha

c. Kelebihan KMUP (kredit mantap usaha pensiun):

1. Angsuran lebih ringan
2. Biaya jauh lebih ringan
3. Dapat *TOP UP* kapan saja
4. Banyak hadiah yang bisa di dapatkan

5. Resiko KMUP (kredit mantap usaha pensiun) :

Program ini termasuk dalam program kredit pensiun berhadiah yang memiliki resiko tidak semua debitur kredit pensiun mendapat hadiah.

4. Kredit mantap usaha pra pensiun

a. Ketentuan :

1. *Plafon* kredit sampai 350 juta
2. Jangka waktu kredit s/d 15tahun (maksimal usia samapai jatuh tempo 75 tahun)
3. Suku bunga kompetitif
4. Provisi max 2% dari plafon
5. Asuransi jiwa
6. Gratis biaya administrasi

b. Syarat :

1. SK CPNS (Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil)
2. SK PNS (Surat Keputusan Pegawai Negeri Sipil)
3. SK pangkat terakhir
4. KTP suami dan istri
5. KK (Kartu Keluarga)
6. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
7. Pas foto
8. Foto kegiatan usaha

c. Kelebihan KMUPP :

KMUPP memiliki kelebihan dimana angsuran lebih ringan, bisa pengajuan 3 tahun sebelum pensiun dan selama masih aktif atau belum pensiun maka nasabah tersebut akan mendapatkan gaji murni tanpa ada potongan kredit.

d. Resiko KMUPP :

Resiko dari KMUPP adalah pada saat pencairan dana di anggarkan untuk membayar angsuran selama aktif dan belum pensiun.

3.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi PT.Bank Mandiri Taspen

Menjadi mitra terbaik dan terpercaya dalam mememberdayakan dan mensejahterakan.

2. Misi Bank Mandiri Taspen

- 1) Menciptakan pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik.
- 2) Fokus pada kebutuhan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) pensiunan

3.1.5 Budaya Perusahaan PT Bank Mandiri Taspen

Statement Budaya Perusahaan Bank Mandiri Taspen yaitu **Mantap squad berakhlak** dimana memiliki arti dan perilaku utama yang harus dijalankan oleh setiap pegawai di PT. Bank Mandiri Taspen yaitu sebagai berikut:

1. Amanah

Amanah yaitu memegang teguh kepercayaan yang di berikan.

- Memenuhi janji dan komitmen
- Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan
- Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

2. Kompeten

Kompeten yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
- Membantu orang lain belajar
- Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

3. Harmonis

Harmonis yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan.

- Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
- Suka menolong orang

- Membangun lingkungan kerja yang kondusif

4. Loyal

Loyal yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negaranya.

- Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN (Badan usaha milik Negara) dan Negara.
- Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
- Patuh kepada pemimpin sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

5. Adaptif

Adaptif yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

- Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik
- Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi
- Bertindak positif

6. Kolaboratif

Kolaboratif yaitu membangun kerjasama yang sinergis.

- Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi
- Terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah

- Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

3.1.6 Logo dan Makna PT Bank Mandiri Taspen



Gambar 3.1

Logo Bank mandiri taspen

(Sumber :www.Bankmantap.co.id)

1. Logo PT.Bank Mandiri Taspen Kantor kas Ciamis menggambarkan pencapaian yang tidak pernah terhenti dan terus meningkat untuk kemakmuran nasabah yang semakin bertumbuh dan berkembang bersama Bank Mantap
2. Logo *type* bertuliskan mandiri taspen dengan huruf kecil menggambarkan sikap ramah (ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki Bank Mantap), dan kepribadian yang rendah hati (menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati/*Customer* fokus).

3. Tulisan logo ditulis tebal semua menunjukkan ketegasan dan rasa percaya diri dalam mengelola perusahaan.
4. Warna Biru

mandiri

Gambar 3.2

logo type tulisan

(Sumber :www.Bankmantap.co.id)

Merupakan warna dari Bank Mandiri yang menunjukkan rasa nyaman, tenang, menyejukan, stabilitas (*Command*, memimpin) dan serius (*Respect*) serta tahan uji (*Reliable*), dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*), Simbol dari sepesalis (*Profesionalism*).

5. Warna Biru Tua

taspen

Gambar 3.3

Logo type tulisan taspen Gambar

(Sumber :www.Bankmantap.co.id)

Merupakan warna dari PT Taspen yang menggambarkan ketentraman,damai dan tenang.

Logo tanda berupa gelombang emas cair merupakan simbol dari kekayaan finansial di asia dimana lengkungan emas sebagai metamorfosa dari sifat *agile*, progresif, pandangan ke depan, *Excellent*, Fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.

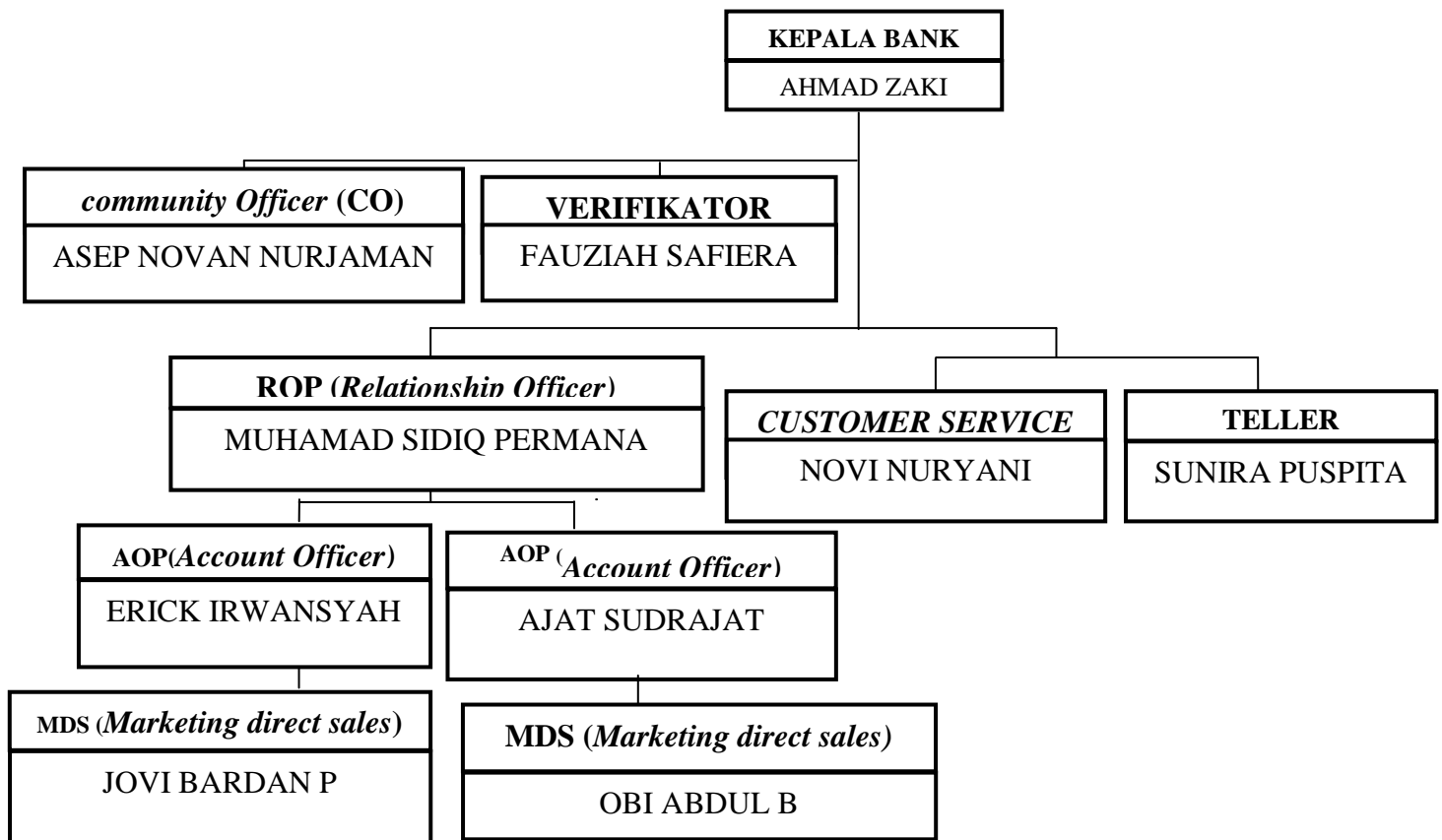


Gambar 3.4
Logo mark gelombang emas
 (Sumber :www.Bankmantap.co.id)

Penggunaan warna kuning emas (kuning ke arah orange) melambangkan:

- Keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kejayaan
- Warna ini juga ramah, menyenangkan dan nyaman.
- Warna ini di terima sebagai warna ruang, membuat perasaan masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

3.1.7 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis



Gambar 3.5

Struktur Organisasi Di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis

(Sumber :www.Bankmantap.co.id)

3.1.8 Job Description

Adapun penjabaran mengenai tugas masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Bank Mandiri taspen kantor kas ciamis

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Menjabarkan kebijakan umum yang telah dibuat Direksi dan telah disetujui Dewan Komisaris.
- 2) Menyusun dan menghasilkan rencana kerja dan anggaran, proyeksi finance dan non finance disampaikann kepada Direksi untuk mendapatkan persetujuan Dewan Komisaris.
- 3) Mengkoordinasi, memonitoring, dan memfasilitasi kegiatan operasional secara efisien dan efektif sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- 4) Menjamin terpeliharanya kelancaran dan ketertiban kegiatan untuk menunjang efektivitas pelayanan kepada nasabah di Kantor kas dan atau kantor cabang.
- 5) Melaksanakan dan atau memantau kegiatan operasional Bank sesuai dengan ketentuan dalam SOP (*Standard Operating Procedure*) di kantor kas dan di kantor cabang.

2. RO (*Relationship Officer*)

Relationship Officer adalah posisi dalam perusahaan keuangan atau Perbankan yang terlibat langsung dalam dunia marketing. Dalam arti katanya tugas relationship merupakan menjaga hubungan baik sedangkan arti kata *Relationship Officer* adalah posisi atau divisi yang bertugas untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah dalam dunia

Perbankan baik secara intern perusahaan maupun untuk ektern perusahaan.

Tugas *Relationship Officer* :

- 1) Melakukan kegiatan berupa analisis potensi pasar
- 2) Menjalankan tugas sebagai sales dan marketing
- 3) Membina hubungan dengan perusahaan dan konsumen
- 4) Memberikan informasi terkait pelayanan produk
- 5) Memenuhi target yang harus dicapai pada periode tertentu
- 6) Mengelola aspek bisnis dan resiko

3. *Account Officer* (AO)

Account Officer adalah pegawai atau karyawan Bank yang berada pada bagian perkreditan, yang memiliki tugas dan kewajiban secara umum adalah mengelola kredit nasabahnya. *Account Officer* bertugas mencari nasabah yang layak, sesuai dengan kriteria peraturan Bank menilai mengevaluasi, menganalisa dan mengusulkan besarnya kredit yang diberikan.

Tugas dan Tanggung Jawab *Account Officer* :

Inti dari tugas AO (*account officer*) adalah melakukan pemasaran produk Perbankan terutama produk yang berkaitan dengan kredit. Tugas pokok seorang AO (*account officer*) adalah sbb:

- 1) Mencari nasabah (debitur) yang layak sesuai Kriteria peraturan Bank.

- 2) Melakukan *interview* atau wawancara awal kepada calon debitur serta pengisian aplikasi permohonan kredit serta menjelaskan perhitungan kredit kepada calon debitur.
- 3) Memberikan penjelasan tentang syarat, peraturan dan ketentuan umum kredit yang berlaku di Bank.
- 4) Mengumpulkan dan melengkapi seluruh dokumen yang diperlukan dari calon debitur untuk proses kredit serta memastikan seluruh data informasi yang diterima telah diyakini kebenarannya dan seluruh *copy* dokumen yang diterima telah sesuai dengan aslinya.
- 5) Melaporkan dan menginformasikan kepada kepala bidang kredit tentang calon debitur untuk dilakukan kunjungan atau peninjauan langsung ketempat tinggal atau tempat usaha (*survey lapangan*) dari calon debitur.

Tanggung Jawab seorang *Account Officer*:

- 1) *Account Officer* bertanggung jawab penuh terhadap debitur yang dikelolanya mulai dari memproses kredit debitur untuk direalisasi sampai kredit debitur tersebut lunas.
- 2) *Account Officer (AO)* kredit bertanggung jawab kepada direksi melalui kepala bidang kredit.

Fungsi Account Officer adalah pegawai atau karyawan Bank yang berada pada bagian perkreditan, yang memiliki tugas dan kewajiban

secara umum adalah mengelola kredit nasabahnya. Namun fungsi *Account Officer* secara keseluruhan yaitu:

- 1) Tahap Permohonan Kredit Dalam tahap ini, bertugas mencari prospek calon debitur untuk memenuhi target kerja yang ditetapkan.
- 2) Tahap Pengusulan Kredit Setelah melakukan fungsi pemasaran, maka hasilnya adalah memperoleh calon debitur yang ingin memperoleh kredit Bank untuk menambah modal usahanya.
- 3) Tahap Pemberian Fasilitas Kredit Setelah melalui proses pemberian kredit dan kredit memperoleh persetujuan untuk direalisasi, maka dengan demikian nasabah dapat segera menikmati fasilitas kredit sesuai dengan kebutuhannya.
- 4) Tahap Perpanjangan Fasilitas Kredit Fasilitas kredit baik itu Kredit Modal Kerja (KMK) maupun Kredit konsumsi masing-masing memiliki jangka waktu tertentu.

4. CO (*Community Officer*)

Community officer yaitu orang-orang yang terlibat langsung dengan nasabah. Fungsi *community officer* :

- 1) Untuk peningkatan jumlah nasabah dan harus mampu memaksimalkan kinerja PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis dalam program pemberdayaan masyarakat prasejahtera.

- 2) Admin kredit perusahaan PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis dalam mengurus berkas pengajuan kredit dan menginput data berkas kredit.

5. Verifikator

Verifikator yaitu sebagai audit internal PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis verivikator ini berfungsi untuk memverivikasi data dari customer service,teller dan bagian kredit serta dari ROP untuk keaslian persyaratan nasabah dan kebenaran dalam pengisian data nasabah seperti menyamakan tanggal,nama nasabah dan nominal.

Audit internal PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis mengawasi Bank mandiri taspen untuk daerah Tasikmalaya,Banjar dan Ciamis.

6. Customer service (CS)

Dalam bahasa Indonesia, *Service* artinya pelayanan dan customer adalah pelanggan. Menurut *Institute of Customer*, pelanggan adalah seseorang yang menerima pelayanan dari pemberi pelayanan.

Dengan demikian, berdasarkan makna kata pembentuknya, *Costumer Service* dapat diartikan sebagai usaha, proses, atau kegiatan melayani kebutuhan para pemakai barang atau jasa. Fungsi dan tugas *Customer Service* Menurut kasmir (2014: 250) sebagai berikut :

1) Sebagai *receptionis* (penerimaan)

Receptionis artinya *Customer Service* sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke Bank. Dalam menerima tamu, *Customer Service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah *Customer Service* tidak diperkenankan untuk merokok, makan dan minum.

2) Sebagai *deskman*

Deskman artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan berupa informasi mengenai produk-produk Bank. Termasuk memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan oleh nasabah atau calon nasabah. Sebagai *deskman* juga harus menyiapkan berbagai *browsur* dan formulir untuk kepentingan nasabah.

3) Sebagai *salesman*

Salesman artinya *Customer Service* sebagai orang yang menjual produk Perbankan sekaligus sebagai pendekatan, mencari

nasabah baru, mengatasi dan menjawab segala permasalahan nasabah.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Customer Relation Officer sebagai orang yang membina hubungan baik kepada seluruh nasabah. Dalam menjaga hubungan baik kepada nasabah dengan cara menjaga image Bank sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada Bank.

5) Sebagai komunikator

Sebagai komunikator, *Customer Service* sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara Bank dengan nasabah. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan Bank.

7. Teller

Teller adalah petugas Bank yang pekerjaan sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum. Bank harus menyeleksi petugas yang akan ditunjuk sebagai teller karena cara kerja, sikap dan tindak tanduk serta cara pelayanannya kepada nasabah dan masyarakat secara tidak langsung *Teller* merupakan cerminan keadaan dan reputasi sebuah Bank,

Tanggung jawab *teller* :

- 1) Pemeriksaan *cashing*, penyetoran, transfer, transfer kawat

- 2) Bertanggung jawab dalam melayani rekening tabungan, penarikan
- 3) Pengumpulan pembayaran
- 4) Mempromosikan produk lembaga keuangan itu (pinjaman/kredit dan produk dana)
- 5) Memberi arahan bisnis (kepercayaan, asuransi, pinjaman) dan Bertanggung jawab terhadap aliran uang tunai
- 6) Penebusan obligasi tabungan dan menyelesaikan masalah pelanggan

Tugas Teller Bank :

- 1) Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
- 2) Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- 3) Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- 4) Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama Bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
- 5) Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.

8. *Marketing direct sales (MDS)*

Marketing direct sales mempunyai tugas untuk mencari nasabah pensiunan dan 3 tahun yang akan menjelang pension. *Marketing direct sales* memiliki tugas melakukan pemasaran kredit melalui telephone atau telemarketing, sosialisasi, dan mengunjungi langsung ke rumah nasabah sesuai perintah dan data dari *relation officer*.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

3.2.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu obyek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.

Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendetail atau mendalam. Dalam arti, penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan

akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sifat penelitian ini digunakan untuk mengetahui peranan Service Excellent untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

3.2.1.2 Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan oleh Penulis yaitu Sumber Data Primer.

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Maka sumber data primer adalah responden yang memberikan informasi terkait dengan objek penelitian secara langsung di lokasi penelitian.

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah *Customer Service* (CS) dan nasabah di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

3.2.2.1 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan Peranan *Service Excellent* untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung mengadakan penelitian di lokasi penelitian melalui berbagai kegiatan yaitu:

1. Pengamatan (*Participant Observer*)

Menurut S. Margono (2005:76), *Participant Observer* merupakan Peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya.

Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia seperti terjadi dalam kenyataan. Dengan observasi dapat kita peroleh gambaran yang lebih jelas tentang

kehidupan social, yang sukar diperoleh dengan teknik lain, observasi sebagai alat pengumpul data harus sistematis artinya observasi serta perencanaannya dilakukan menurut prosedur dan aturan-aturan tertentu, sehingga dapat diulang kembali oleh peneliti yang lain.(S.Nasution,2004:107).

Dalam penelitian ini Penulis mengamati dan belajar secara langsung tentang kegiatan *Service Excellent* dalam melayani nasabah yang dilakukan oleh *Customer Service* di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis.

2. Wawancara (*In Dept Interview*)

Wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal mendalam yang tidak ditemukan pada saat observasi langsung .

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam.menurut Melong (2005:186) wawancara mendalam (*In Dept Interview*) merupakan proses menggali informasi secara mendalam,terbuka,bebas dengan masalah dan focus penelitian serta diarahkan pada pusat penelitan.

Wawancara mendalam adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti dan subjek penelitian.

Melalui wawancara inilah peneliti menggali data, informasi dan kerangka keterangan dari subjek penelitian. teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan. Penulis melakukan wawancara kepada *customer service* dan 3 (Tiga) orang nasabah.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan Penulis adalah analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. teknik analisis data dimulai dengan cara membacakan seluruh sumber hasil wawancara yang masih acak, kemudian dipelajari dan ditelaah oleh penulis. jika masih terdapat data yang penting dan belum dimasukan maka dilakukan kembali pengumpulan data, pemeriksaan data dan seterusnya. ini merupakan proses yang simultan dari satu tahap ke tahap lain.

Pengumpulan data penelitian yaitu dengan cara mencatat semua data secara objektif sesuai hasil observasi dan wawancara.

Untuk mengolah data kualitatif dilakukan dengan menggunakan metode induksi, metode induksi adalah berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit kemudian ditarik generalisasi yang mempunyai sifat umum. (Sugiono, 2014 : 366)

Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis untuk menganalisis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian, kemudian mencari temanya. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam mengenai hasil pengamatan dan mempermudah Penulis untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan, reduksi data dilakukan setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul, meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan.

2. Penyajian Data

Display data ini merupakan salah satu dari teknik-teknik analisis data. Data yang semakin bertumpuk-tumpuk kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan penyajian data. Penyajian data dalam penelitian ini diolah oleh Penulis berdasarkan temuan dilapangan.

3. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan di akhir penelitian. Penulis harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik itu dari segi makna maupun dari segi kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian tersebut dilaksanakan.