

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Dan Profil Bank Mandiri**

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah -- yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank *Ekspor Impor* Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

##### **3.1.2 Visi dan Misi**

Visi merupakan suatu rangkaian kata yang di dalamnya terdapat impian, cita-cita atau nilai inti dari suatu lembaga atau organisasi. Bisa dikatakan visi menjadi tujuan masa depan suatu organisasi atau lembaga. Ia berisi pikiran-pikiran yang terdapat di dalam benak para pendiri. Pikiran-pikiran itu adalah gambaran dari masa depan dari organisasi yang ingin dicapai. Sedangkan misi adalah suatu proses atau tahapan yang seharusnya dilalui oleh suatu lembaga atau instansi atau organisasi dengan tujuan bisa mencapai visi tersebut. Di samping itu, misi juga dapat diartikan sebagai suatu deskripsi atau tujuan

mengapa sebuah instansi atau organisasi berada di masyarakat. Dan pasti setiap perusahaan atau lembaga memiliki Visi dan Misi yang berbeda-beda. Berikut adalah visi dan misi Bank Mandiri:

- a. Visi: Menjadi partner finansial pilihan utama Anda
- b. Misi: Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan *simple* yang menjadi bagian hidup nasabah.

### 3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

**Tabel 3.1 Budaya Bank Mandiri**

NO	<i>Corporate Values</i>	Perilaku Umum
1.	Amanah (Memegang teguh kepercayaan yang diberikan)	1. Memenuhi janji dan Komitmen. 2. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan. 3. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika
2.	Kompeten (Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas)	4. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah 5. Membantu Orang lain belajar 6. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

3.	<p style="text-align: center;">Harmonis</p> <p style="text-align: center;">(Saling peduli dan menghadapi perbedaan)</p>	<p>7. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya</p> <p>8. Suka Menolong orang lain</p> <p>9. Membangun lingkungan kerja yang kondusif</p>
4.	<p style="text-align: center;">Loyal</p> <p style="text-align: center;">(Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara)</p>	<p>10. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN dan Negara</p> <p>11. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar</p> <p>12. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika</p>
5.	<p style="text-align: center;">Adaptif</p> <p style="text-align: center;">(Terus berinovasi dan antusias dalam menghadapi perubahan)</p>	<p>13. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik</p> <p>14. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi</p> <p>15. Bertindak proaktif</p>
6.	<p style="text-align: center;">Kolaboratif</p> <p style="text-align: center;">(Membangun kerja sama yang sinergis)</p>	<p>16. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi</p> <p>17. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah</p>

		18. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama
--	--	--

Sumber: Bank Mandiri Kcp Majalengka Talaga

### 3.1.4 Logo dan Makna Lambang Bank Mandiri

Setiap Perusahaan memiliki Logo sebagai ciri khas perusahaan. Logo merupakan suatu gambar yang memiliki arti tertentu atau mewakili perusahaan, untuk memudahkan masyarakat mengenali ciri perusahaan tersebut logo harus singkat dan mudah diingat. Bank mandiri juga tentunya memiliki logo seperti berikut:



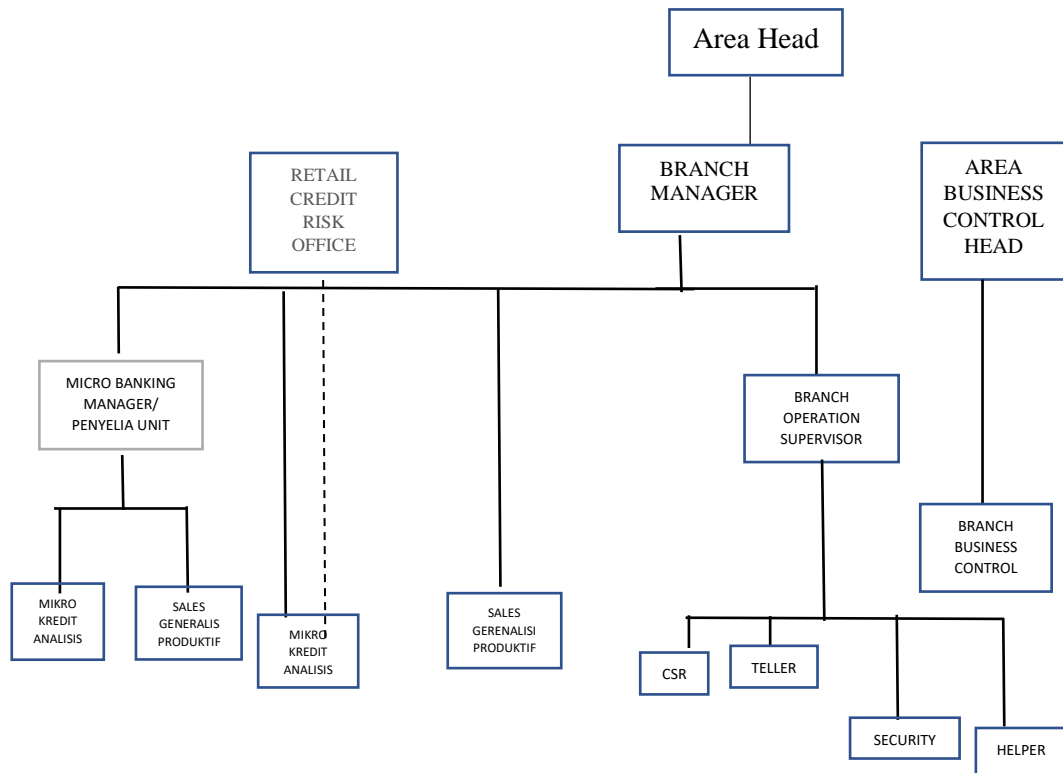
**Gambar 3.1 Logo PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.,**

**Sumber :** [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id).

Logo perusahaan pasti memiliki makna setiap bentuknya, begitu pula dengan logo Bank Mandiri. Logo Brand Utama terdiri dari logo *type* dan logo merek. Pemilihan huruf kecil pada tulisan Mandiri mencerminkan pribadi yang ramah dan aspirasi lebih dekat kepada nasabah serta tetap sederhana. Lambang identitas dirancang dalam bentuk gelombang emas cair yang bermakna harapan sejahtera bagi nasabah bersama Mandiri. Posisi lambang identitas di atas lambang

tulisan bersamaan dengan bentuk gelombang menyiratkan arti kemajuan dan kemakmuran.

### 3.1.5 Struktur Organisasi



**Gambar 3.2 Flowchart Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Tbk, KCP Majalengka Talaga**

**Sumber : Bank Mandiri Kcp Majalengka Talaga**

### 3.1.6 Deskripsi Jabatan

Berikut ini adalah Job Description dari masing-masing bagian di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Majalengka Talaga:

#### 1. *Branch Manager (KCP Majalengka Talaga)*

- a) Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur Bank Mandiri sesuai kewenagannya dan target yang telah ditentukan
- b) Melakukan survei ke lokasi dan kontak dengan pihak-pihak eksternal dalam rangka memverifikasi data dan informasi terkait dengan hasil analisis kredit.
- c) Melakukan koordinasi dengan Kantor Cabang dalam rangka pemantauan terhadap service standard yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
- d) Melakukan koordinasi dala memonitor seluruh keluhan/complaint nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tepat memperlihatkan ketentuan yang berlaku di Bank.
- e) Melakukan koordinasi dalam membuat rencana /langkah-langkah perbaikan layanan yang harus dilakukan di KCP sehingga layanan yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan target.
- f) Menyusun rencana bisnis untuk KCP dan memonitor pencapaiannya .
- g) Membuat, mengusulkan program kerja dan anggaransesuai dengan ketentuan yang berlaku baik internal maupun eksternal.

- h) Melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi dan menyetujui sesuai kewenangannya, kegiatan operasional agar kualitas operasional KCP berjalan sesuai standar yang telah ditentukan.
- i) Melakukan evaluasi terhadap kualitas operasional KCP, dan melakukan pelaporan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja yang ditetapkan.
- j) Pemeriksaan dan pengkajian ulang hasil analisis kredit atas permohonan fasilitas kredit.
- k) Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan perbaikan tindak lanjut audit sesuai dengan kewenangannya, dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit.
- l) Bertanggung jawab atas terlaksananya Service Level Agreement (SLA) yang disepati guna mencapai target Bisnis yang telah ditentukan.
- m) Menyediakan data/dokumen terkait dengan pemeriksaan intern/ekstern.
- n) Menindaklanjuti hasil pemeriksaan intern maupun ekstren
- o) Membimbing bawahan dalam memahami produk dan layanan Bank sehingga terjadi peningkatan pemahaman bawahan terhadap produk yang berjalan maupun produk baru.
- p) Koordinasi dengan Kantor Cabang untuk memenuhi kebutuhan staf di KCP yang menjadi tanggungjawabnya sehingga seluruh posisi kosong dapat terisi.
- q) Melakukan perencanaan terhadap pengembangan bawahan meliputi career planning, training dan pengembangan lainnya sehingga bawahan

mendapatkan kesempatan untuk berkembang sesuai dengan strength yang dimiliki.

## **2. *Micro Banking Manager/Penyelia Unit***

- a) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan kredit makro.
- b) Mengimplementasikan rencana kerja yang telah ditetapkan oleh Cluster Manager dalam pemasaran produk mikro di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.
- c) Melakukan pemantauan terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staff sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
- d) Memonitor seluruh keluhan /complaint nasabah agar terselesaikan dengan baik serta tepaat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tepat memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.
- e) Mengelola administrasi kredit.
- f) Menyajikan data-data nasabah dengan akurat dan pengelolaan dokumentasi yang tertata rapih, sesuai ketentuan berlaku.
- g) Melaksanakan inisiatif pemasaran produk (a.l. promosi produk, launching pembukaan unit, *open table* , aliansi, *prospecting* untuk akusisi atau *takeover*) dan meyakini kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh pegawai di bawahnya (MKA dan SGP) terkait dengan pengelolaan portofolio bisnis dan kualitas kredit.
- h) Meyakini pelaksanaan verifikasi dan analisa kredit dilakukan dengan benar



- i) Memeriksa laporan neraca, laba rugi, rincian saldo rekening internal, rekapitulasi saldo rekening (harian), laporan nominatif giro, tabungan, kredit dan deposito (bulanan)
- j) Menjaga dan memelihara kualitas dengan cara:
  - 1. Membina debitur agar disiplin dalam mengelola pendapatannya, dengan secara rutin menyisihkan sebagian penghasilannya untuk ditabung di Bank Mandiri sebagai sumber pembaruan angsuran kredit
  - 2. Melakukan monitoring secara rutin atas debitur yang akan jatuh tempo, dengan memeriksa saldo tabungan (sebagai sumber pembayaran angsuran kredit) dibandingkan dengan jumlah angsuran/kewajiban yang harus dipenuhi.
  - 3. Mengingatkan debitur secara rutin terhadap angsuran/kewajiban sebelum jatuh tempo
  - 4. Melakukan penagihan secara aktif (pada tingkat kolektibilitas 1 sampai 2C)
- k) Memeriksa laporan pengaduan.
- l) Mengawasi proses penilaian jaminan dalam rangka pengajuan permohonan kredit.
- m) Mengawasi proses penilaian agunan kredit dalam rangka pengajuan permohonan kredit.
- n) Memeriksa hasil penilaian agunan kredit dan berkas-berkas lain yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.

- o) Mengawasi dalam mempersiapkan proses peningkatan kredit dan perikatan agunannya.
- p) Mengawasi dan mengelola pertanggung jawaban asuransi kredit, serta pengajuan klaim ke pihak asuransi kredit.
- q) Memastikan kelengkapan administrasi kredit, dana dan jasa telah dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- r) Memastikan proses pencairan kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- s) Memonitor seluruh informasi kredit, dana dan jasa yang diperlukan dalam *core banking system* telah diinput secara benar dan lengkap.
- t) Memastikan laporan-laporan untuk pihak internal maupun eksternal sesuai dan disampaikan tepat waktu.
- u) Meyakini terlaksananya aktivitas administrasi kredit dijalankan dengan baik dan meliputi:
  - a. Surat Penawaran Pemberian Kredit (SPPK) jika permohonan disetujui atau Surat Penolakan Kredit (SPK) jika pemohon kredit ditolak.
  - b. Perjanjian Kredit (PK)
  - c. Pengikatan agunan
  - d. Penutupan asuransi jiwa dan kerugian (apabila dipersyaratkan)
- v) Memelihara hubungan baik dengan nasabah yang dikelola untuk mengetahui perkembangan usaha debitur, mengetahui lebih dini kemungkinan terjadi risiko kredit (*early warning sign*), menggali pengembangan bisnis debitur yang bersangkutan (*top up*), dan menggali

pengembangan bisnis lingkungan usaha debitur (melalui referral dari debitur).

### **3. *Branch Operation Supervisor (BOS)***

- a. Melaksanakan aktivitas marketing produk dan jasa-jasa perbankan, investasi dan bancassurance kepada nasabah/calon nasabah potensial sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Melaksanakan *Cross Selling* atas produk-produk Bank Mandiri kepada nasabah dalam meningkatkan Produk Holding Nasabah.
- c. Mengelola dan memperbaharui CIF sebagai alat bantu dalam pengembangan bisnis perbankan.
- d. Memastikan dan melaksanakan pelayanan cabang telah sesuai dengan standar *Service Excellence*.
- e. Melaksanakan prinsip-prinsip KYC dan *Internal Control*.
- f. Melaksanakan dan mengoptimalkan CRM sebagai alat *Cross Selling* dan *Handling Complaint*.
- g. Meningkatkan dana *Low Cost Deposito* dan perolehan *Fee Based Income* melalui *Retail Transaction* dengan fokus kepada pedagang dan pebisnis.
- h. Menjaga kerahasiaan Password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.
- i. Melaksanakan *Action Plan* yang efektif sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan.

- j. Menindaklanjuti program aliansi a.l. dengan cara melakukan pendekatan terhadap pemilik dan pengurus perusahaan, rekanan atau debitur untuk meningkatkan dana *Low Cost Fund*.
- k. Meningkatkan aktifitas transaksi nasabah melalui E-Channel Mandiri
- l. Memastikan terlaksananya kontinuitaskerja dan operasinal cabang dengan baik sesuai dengan SLA dan SDM.
- m. Menindaklanjuti hasil Audit
- n. Melakukan pengembangan pegawai dengan cara memberikan Coaching, penilaian rencana cuti dan Training kepada pegawai yang berada dibawah koordinasi langsung.
- o. Melaksanakan tugas-tugas khusus dari *Branch Manager*.

#### **4. *Mikro Kredit Analisi (MKA)***

- a. Melakukan koordinasi dengan Pemimpin KCP terkait dengan pencapaian target.
- b. Melakukan input seluruh data yang telah diklasifikasi, meliputi: informasi nasabah, keuangan, agunan, dokumen, IDI BI dan informasi lainnya kedalam *Loan Origination System (LOS) Micro*.
- c. Meyakini seluruh data yang diinput kedalam LOS Micro sudah lengkap sesuai dengan data yang sebenarnya serta memenuhi seluruh kebutuhan data (field) yang ditentukan dalam LOS.
- d. Melakukan proses *scoring* dengan menggunakan LOS Micro serta mencetak hasil *Scoring* dan nota analisa kredit.

- e. Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan berlaku.
- f. Mengelola dengan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan/atau calon nasabah.
- g. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran target.
- h. Membuat dan memelihara database nasabah dan/atau calon nasabah.
- i. Mengecek kelengkapan berkas atau dokumen kredit yang disyaratkan dalam pengajuan permohonan kredit.
- j. Melakukan konfirmasi kepada rekanan debitur (supplier dan sebagainya).
- k. Menerima hasil pengecekan dan penilaian agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan kredit dari Bisnis Legal.
- l. Menyusun dan membuat analisis permohonan kredit sesuai ketentuan berlaku.
- m. Menyajikan data permohonan fasilitas kredit sesuai analisis kredit untuk dibahas dalam rapat teknis sebagai persiapan rapat Komite Kredit.
- n. Menyajikan data permohonan fasilitas kredit sesuai analisis kredit untuk diputus dalam Komite Kredit sebagai pengusul rapat Komite Kredit.
- o. Melakukan compliance review untuk meyakini pemenuhan kelengkapan persyaratan kredit.

- p. Menyiapkan laporan monitoring portfolio kredit mikro untuk meyakini kegiatan penagihan yang dilakukan oleh SGP dapat berjalan secara rutin dan lancar.

#### **5. *Sales Generalis Productif (SGP)***

##### **1. Pemasaran:**

1). Melakukan pengamatan potensi usaha mikro yang dapat dibiayai di lingkungan sekitar area kerja jaringan mikro.

2). Menggali informasi mengenai karakteristik, perilaku dan kebiasaan usaha mikro di lingkungan sekitar jaringan mikro dari berbagai sumber misalnya pengurus pasar, pengurus lingkungan setempat, asosiasi pedagang, dll.

3). Mencari dan memprospek calon debitur yang layak untuk dibiayai, dengan memprioritaskan pada sektor-sektor usaha yang telah dikenal dan dipahami dengan baik dalam rangka mencapai target pemasaran kredit yang ditetapkan.

4). Mengumpulkan kelengkapan data/dokumen yang diperlukan untuk proses aplikasi permohonan kredit yang terdiri tiga hal utama yakni data debitur (KTP, KK, Surat Nikah, ID BI), data usaha (Izin Usaha, data penjualan) dan data agunan.

##### **2. Investigasi dan verifikasi Awal Calon Debitur**

1). Investigasi dan verifikasi calon debitur dan dokumen untuk meyakini kebenaran informasi calon debitur dan kesesuaian dokumen meliputi: tempat tinggal, lokasi usaha, dll.

2). Investigasi dan verifikasi sumber penghasilan, usaha dan kemampuan membayar.

3). Investigasi dan verifikasi agunan untuk meyakini status kepemilikan, keberadaan, kewajaran nilai agunan dan dokumen pendukungnya.

Yang dilakukan melalui kunjungan ke nasabah ( on the spot ), konfirmasi kepada pihak terkait ( antara lain : IDI BI, tetangga, pengurus lingkungan setempat, dll), melakukan cross check atas data-data yang diterima dari calon debitur (antara lain: bon pembelian, tempat usaha, kepemilikan dan nilai agunan).

4). Merekomendasikan dan mengusulkan permohonan kredit mikro yang diajukan oleh calon debitur, berdasarkan hasil verifikasi awal yang dilakukan terhadap calon debitur di atas.

### 3. *Administrasi*

1). Mendokumentasikan debitur kelolaan berdasarkan tanggal jauh tempo dengan informasi minimal kredit, jangka waktu, besaran angsuran tiap bulan, alamat dan nomor telepon sebagai panduan dalam pengelolaan portofolio.

2). Memberikan laporan secara periodik kepada Mikro Mandiri *Manager* (MMM) atas kondisi dan perkembangan portofolio kredit mikro (*Daily Activities Report*) beserta permasalahannya untuk menjadi bahan evaluasi Mikro Mandiri *Manager*.

3). Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh atasan.

4. *Membina hubungan baik (relationship) dengan debitur:*

1). Membina debitur agar dalam mengelola pendapatannya, dengan secara rutin menyisihkan sebagian penghasilan unruk ditabung di Bank Mandiri sebagai sumber pembayaran angsuran kredit.

2). Memelihara hubungan baik dengan nasabah yang dikelola untuk mengetahui perkembangan usaha debitur, mengetahui lebih dini kemungkinan terjadinya risiko kredit (*early warning sign*), menggali pengembang bisnis debitur yang bersangkutan (*top up*) dan menggali pengembangan bisnis lingkungan usaha debitur (melalui referral dari debitur).

3). Melakukan monitoring secara rutin atas debitur yang akan jatuh tempo, dengan memerikan saldo tabungan (sebagai sumber pemabayaran angsuran kredit) dibandingkan dengan jumlah angsuran/kewajiban yang harusdipenuhi.

**6. TELLER**

- a. Menerima dana melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan Bank Mandiri.
- b. Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.
- c. Melalukan balancing kas pada awal/akhir hari dengan menyesuaikan antara nota-nota tarnsaksi pembukuan dengan fisik uang yang ada dan menyerahkannya kepada BOS untuk di masukan ke khasanah.
- d. Membuka dan mengaktifkan sistem untuk operasional transaksi.



- e. Melayani setoran Pajak/Penerimaan Negara, pelayanan jasa Bank lainnya.
- f. Memeriksa warkat atas permohonan transfer, setoran kliring dan jasa lainnya.
- g. Melayani transaksi penukaran valuta asing.
- h. Menghitung total transaksi kas serta membuat laporan harian kas yang dilakukan hari itu.
- i. Menjalankan prinsip-prinsip mengenal nasabah (*Know your customer*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- j. Menerapkan aturan dan prosedur tentang Anti Money Laundering dan pencegahan pendanaan Terorisme (APU-PPT) serta melaporkan kepada pejabat berwenang jika terdapat transaksi yang diduga sebagai praktek pencucian uang dan pendanaan terorisme di Kantor Cabang.
- k. Mempelajari dan mengimplementasikan pengetahuan produk, layanan dan prosedur Bank Mandiri dalam menunjang kinerja layanan yang prima.

#### **7. *Customer Service***

- 1. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk dan jasa Bank
- 2. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan
- 3. Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*walk in dan ny phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada BOS

4. Melakukan follow up atas keluhan nasabah sesuai dengan sistem prosedur sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan.
5. Melayani administrasi pembukuan dan penutupan rekening.
6. Melakukan proses input ke sistem core banking.
7. Memastikan semua dokumen telah lengkap dan telah ditandatangani oleh *Offiicer Operasional*.
8. Melayani print out rekening nasabah serta informasi saldo nasabah pemilik rekening.
9. Melayani penerimaan dokumen dan permohonan kredit, serta menjelaskan ketentuan produk kredit di bank kepada debitur
10. Melayani permintaan pembuatan maupun penutupan kartu ATM serta penggantian kartu ATM dan passbook sesuai dengan aplikasi yang diisi dan ditandatangani oleh nasabah
11. Mengelola Daftar Hitam Bank Indonesia
12. Melayani permintaan buku cek bilyet giro sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pelayanan sesuai *Service Level Agreement (SLA)*
13. Mengelola cek dan bilyet giro yang tidak mempunyai dana (kosong)
14. Melakukan pengkinian data (*up dating*) terhadap data nasabah maupun debitur sesuai dengan dokumen yang diterima dari nasabah
15. Melakukan penjualan silang (*cross selling*) produk dana, jasa dan kredit Bank.

### **3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan**

Bank Mandiri memiliki banyak cabang dan terus mengembangkan jaringan kantor cabang, jaringan elektronik, maupun jaringan layanan lainnya. Pada Desember 2014 lalu, Bank Mandiri telah memiliki 2.312 cabang, 15.344 unit ATM serta penambahan jaringan bisnis mikro sehingga menjadi 1.833 unit. Perkembangan pertahunnya sangat pesat sehingga jumlah jaringan usaha kegiatan yang terupdate terakhir 2019 PT Bank Mandiri (Persero) berjumlah :

#### **Kantor layanan:**

- a. 1 kantor pusat
- b. 139 kantor cabang
- c. 2.304 kantor cabang pembantu
- d. 140 kantor kas
- e. 7 jaringan kantor luar negeri
- f. 145 payment point
- g. 59 kas mobile
- h. 27 kas mobile mikro
- i. Jumlah jaringan ATM: 18.291 ATM
- j. Jumlah Karyawan: 39.065 (Karyawan tetap, tidak tetap & trainee) (2019)

### 3.1.8 Produk dan Layanan Bank Mandiri

Ada beberapa usaha terkini atau produk dan layanan yang disediakan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, diantaranya sebagai berikut:

#### 1. Produk Simpanan

Produk simpanan yang tersedia di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk diantaranya:

- a. Tabungan rupiah
- b. Tabungan *Now*

Mandiri Tabungan *NOW* produk yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi mulai dari buka tabungan #GaPakeDonlot sampai dengan transaksi online maupun offline menggunakan beragam fitur dan channel dari Bank Mandiri. Bebas buka rekening Dimana saja dan kapan saja, kelebihan produk ini diantaranya:

- a. Mandiri Tabungan *Now* mudah di jangkau hanya dengan mengaksesnya di ponsel pintar, karena Mandiri Tabungan *Now*, Mudah Sejak Awal.
- b. Cukup akses [join.mandiri.co.id](http://join.mandiri.co.id) melalui ponsel pintar, bisa membuka rekening Mandiri Tabungan *Now* #GaPakeDonlot tanpa perlu datang ke cabang.
- c. Dapat bebas biaya administrasi rekening selama 6 (enam) bulan sejak tanggal pembukaan rekening Keuntungan apabila menggunakan livin poin

- d. Transaksi menggunakan Mandiri Tabungan Now bisa mendapatkan keuntungan berupa Livin'poin, bisa menggunakannya untuk ditukar voucher, hingga diskon.
- e. Setiap melakukan transaksi menggunakan Mandiri Tabungan Now, akan mendapatkan reward loyalty berupa Livin'poin
- f. Bisa menggunakan Livin'poin sebanyak mungkin dan menukarkannya dengan aneka hadiah menarik seperti voucher belanja, gadget, hingga diskon dan produk gratis dari toko-toko yang bekerja sama dengan Bank Mandiri.

Persyaratan untuk membuka Tabungan Now sebagai berikut:

1. Setoran awal minimal Rp50.000,-
  2. Kartu identitas warga negara Indonesia /KTP yang masih berlaku
  3. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)\*
  4. Tanda tangan di kertas putih
  5. Hanya dapat dibuka melalui [join.bankmandiri.co.id](http://join.bankmandiri.co.id) atau scan QR code.
- c. Tabungan Valas
  - d. Tabungan Rencana
  - e. Deposito Rupiah
  - f. Tabungan Bisnis

## **2. Produk Kredit**

Produk Kredit atau pinjaman yang ada di PT Bank Mandiri (Persero)

Tbk yaitu:

### **a. Mikro**

Kredit mikro ini juga di bagi menjadi dua jenis yaitu:

- 1). Kredit Usaha Kecil (KUR)
  1. KUR Super Mikro
  2. KUR Mikro 2
  3. KUR Kecil
  4. KUR Penempatan TKI
  5. KUR Khusus
- 2). Kredit Usaha Mikro (KUM)

## **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif

### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis dan data kualitatif. Penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian

yang dilakukan di lokasi penelitian dengan mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dan suatu keadaan ilmiah.

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2013:255) “ Data Primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya ”. Dalam pengumpulan data ini penulis mengadakan pengamatan dan peninjauan secara langsung di PT Bank Mandiri Tbk, KCP Majalengka Talaga. Data-data yang diperoleh penulis berupa data yang berkaitan dalam penerapan Aplikasi *livin by Mandiri* pada tabungan *Now* fitur tarik tunai tanpa kartu.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2013:137) “ Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data “. Data yang diperoleh dari catatan dan dokumen perusahaan yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2013:93) Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur, catatan-catatan, dan laporan-

laporan yang ada hubungan dengan nasabah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapatan secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## 2. Observasi langsung /*participant observer studies*

Menurut Sugiyono (2013:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biokognis dan psikokognis. Dua di antaranya yang terpenting adalah proses pengamat dan ingatan. Metode pengumpulan data dimana penulis turun langsung dan ikut berperan serta dalam kegiatan yang dilakukan perusahaan. Pendekatan ini bukan hanya mengamati, mempelajari, tetapi ikut berperan serta langsung dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan langsung oleh penulis di PT Bank Mandiri Tbk, KCP Majalengka Talaga.

## 3. *In-Depth Interview* (Wawancara Mendalam)

Menurut (Moleong, 2005:186) wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini metode wawancara mendalam yang dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data (*data display*), dan reduksi data. Dari hasil



analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara lapangan.

#### 2. Reduksi Data

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang tidak penting.

#### 3. Penyajian Data (*data display*)

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, Flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahai tersebut.

#### 4. Kesimpulan

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Tahapan ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan baik dari segi makna maupun dari segi kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian tersebut terlaksana.