

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1.1 Sejarah PT. Bank Mandiri Taspen

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 Sudiatmika, 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.

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 PT Bank Mandiri (persero) Tbk, PT Taspen (Persero) dan PT Pos Indonesia (Persero).

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 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 usahan difokuskan pada sektor UMKM, kedepan, Bank Mandiri Taspen Pos akan fokus di segmen pensiunan dan UMKM.

Sesuai dengan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham No.4 tanggal 6 November 2017 dari Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H., Notaris di Denpasar, pemegang saham Bank menyetujui perubahan nama Bank dari PT Bank Mandiri Taspen Pos menjadi PT Bank Mandiri Taspen. Akta perubahan tersebut telah dilaporkan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat penerimaan pemberitahuan perubahan data Bank tertanggal 7 November 2017 No. AHU-AH.01.03- 0188167 dan telah didaftarkan pada daftar Perseroan Nomor AHU- 0140174.AH.01.11 Tahun 2017 tanggal 7 November 2017.

Perubahan nama Bank tersebut juga telah disetujui oleh OJK berdasarkan surat No. KEP-22/PB.1/2017 tanggal 18 Desember 2017 tentang Penetapan Penggunaan Ijin Usaha atas nama PT Bank Mandiri Taspen Pos menjadi PT Bank Mandiri Taspen dan surat OJK Regional Bali dan Nusa Tenggara No. S-128/KR.08/2017 tanggal 22 Desember 2017 tentang Penegasan perubahan logo Bank, maka PT Bank Mandiri Taspen Pos secara resmi berganti nama dan logo menjadi PT Bank Mandiri Taspen pada tanggal 23 Desember 2017.

Perubahan terakhir atas Anggaran Dasar Bank dinyatakan dengan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham No. 23 tanggal 14 Desember 2017 dari Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H., Notaris di Denpasar, mengenai penambahan modal dasar ditempatkan dan disetor, persetujuan perubahan susunan pengurus dan pemegang saham Akta perubahan tersebut telah dilaporkan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi.

Manusia Republik Indonesia dengan surat penerimaan pemberitahuan perubahan data Bank tertanggal 15 Desember 2017 No. AHU-AH.01.03- 0201081 dan telah didaftarkan pada daftar Perseroan Nomor AHU- 0159484.AH.01.11 Tahun 2017 tanggal 15 Desember 2017. Sampai dengan tanggal penyelesaian laporan keuangan, Bank belum mendapatkan persetujuan perubahan tersebut dari OJK.

3.1.2 Logo PT. Bank Mandiri Taspen



Gambar 1 : Logo PT. Bank Mandiri Taspen (www.bankmantap.co.id)

Logo Bank Mandiri Taspen melambangkan sikap ramah dan rendah hati. Ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (Customer Focus). Berikut makna warna dari Logo Bank Mandiri Taspen:

1. Warna Huruf Biru Tua

Biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi di bidang jasa. Merupakan warisan luhur, stabilitas (Command, memimpin) dan serius (Respect) serta tahan uji (Reliable). Melambangkan dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (Trust, Integrity). Simbol dari spesialis (Professionalism).

2. Bentuk Logo Gelombang Emas Cair

Gelombang emas cair sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat agile, progresif, pandangan ke depan. (Excellence), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Berwarna kuning emas (kuning ke arah orange). Warna logam mulia (emas) menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah, warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa. Warna ini juga ramah, menyenangkan dan nyaman. Warna ini diterima sebagai warna riang, membuat perasaan Anda bahwa masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

3.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Mandiri Taspen

1. Visi:

Menjadi Mitra Terbaik dan Terpercaya dalam Memberdayakan dan Mensjahterakan.

2. Misi:

- a. Menciptakan Pertumbuhan Bisnis dan Kesejahteraan Melalui Produk dan Layanan Keuangan Terbaik.
- b. Fokus Pada Kebutuhan UMKM dan Pensiunan

3.1.4 Budaya Kerja PT. Bank Mandiri Taspen

Dalam upaya mendukung pencapaian visi dan misi Bank, jangka panjang pada tahun 2020 telah di laksanakan penyempurnaan budaya perusahaan menjadi AKHLAK yaitu:

Amanah : Memegang Teguh Kepercayaan yang di berikan.

Kompeten : Terus Belajar dan Mengembangkan Kapabilitas.

Harmonis : Saling Peduli dan Menghargai Perbedaan.

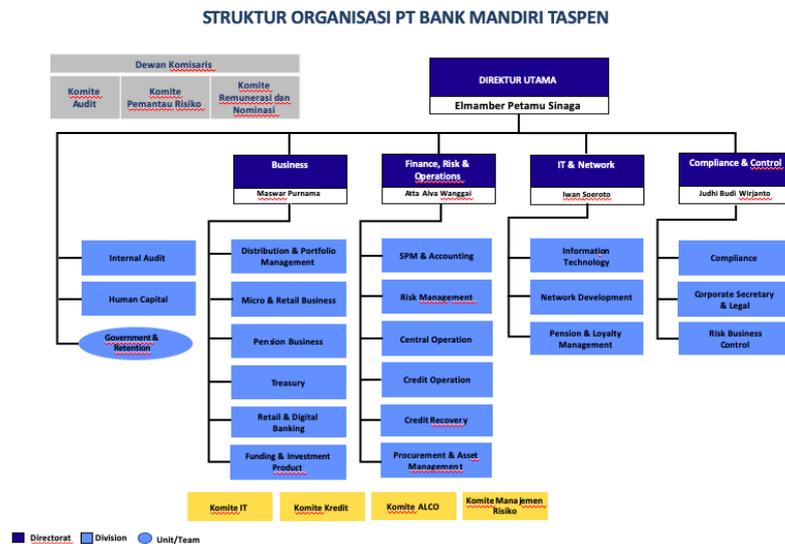
Loyal : Berdedikasi dan Mengutamakan Kepentingan Bangsa dan Negara.

Adaptip : Menjadi mitra terbaik dan terpercaya dalam memberdayakan dan mensejahterakan.

Kolaboratif : Membangun Kerjasama Yang Sinergis.

3.1.5 Struktur Organisasi Bank Mandiri Taspen

Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri Taspen diatur dalam Keputusan Direksi No.KEP.DIR/059/XI/2019 tanggal 28 November 2019 Tentang Perubahan Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Taspen.



Gambar 2 : Struktur Organisasi Bank Mandiri Taspen (www.bankmantap.co.id)

Bidang pekerjaan yang dilakukan sesuai struktur organisasi, yaitu:

1. IT & Operations Direktorat

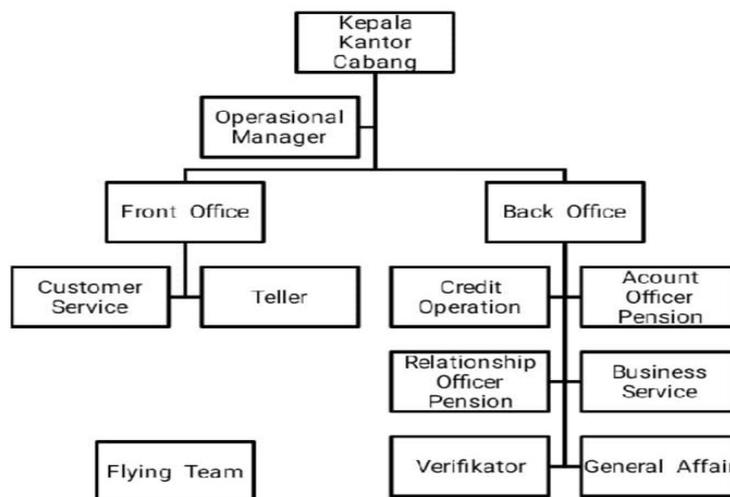
- a. Mengarahkan, mengevaluasi, serta mensosialisasikan kebijakan dan strategi di bidang IT & Operations
- b. Mengarahkan dan mengevaluasi penyusunan Business Plan dan Action Plan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang agar sejalan dengan kebijakan Perseroan.

2. Business Direktorat

- a. Mengarahkan, mengevaluasi, serta mensosialisasikan kebijakan dan strategi di bidang Business
- b. Mengarahkan dan mengevaluasi penyusunan Business Plan dan Action Plan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang agar sejalan dengan kebijakan Perseroan.

3. SEVP Finance, Retail & Digital Banking
 - a. Mengarahkan, mengevaluasi, serta mensosialisasikan kebijakan dan strategi di bidang Finance, Retail & Digital Banking
 - b. Mengarahkan dan mengevaluasi penyusunan Business Plan dan Action Plan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang agar sejalan dengan kebijakan Perseroan.
4. Compliance & Risk Direktorat
 - a. Mengarahkan, mengevaluasi, serta mensosialisasikan kebijakan dan strategi di bidang Compliance & Risk Management
 - b. Mengarahkan dan mengevaluasi penyusunan Business Plan dan Action Plan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang agar sejalan dengan kebijakan Perseroan.

3.1.5.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Tasikmalaya



Gambar 3 : Job description Bank Mantap KC Tasikmalaya

Job Description

1. Kepala Cabang

Aparat manajemen bank yang bertanggung jawab penuh atas kelancaran operasional bank, target bisnis, *service*, dan kontrol seluruh kantor cabang dan kantor cabang pembantu. Tugas dan wewenang Kepala Cabang, yaitu:

- a. Mengupayakan agar cabang yang dikelola menjadi market leader.
- b. Memelihara dan meningkatkan citra perusahaan.
- c. Meningkatkan produktivitas pegawai dan menegakkan disiplin serta mengedukasi pegawai dengan memberikan contoh yang baik.
- d. Melakukan monitoring dan mengevaluasi kantor-kantor di bawah koordinasinya.
- e. Memacu dan mempercepat penjualan produk dan pencapaian target bisnis dan market share.
- f. Memberikan input kepada kantor pusat untuk penyusunan rencana kerja dan anggaran perusahaan secara konsolidasi yang disesuaikan dengan kondisi wilayah masing-masing.

2. *Operational Manager*

Aparat manajemen yang bertanggung jawab atas kelancaram operasional seluruh unit kerja yang berada dibawah wilayah kantor cabang. Tugas dan wewenang *Operational Manager*, yaitu:

- a. Memeriksa dan menandatangani bukti transfer, voucher sesuai kewenangannya.

- b. Melakukan transaksi uang kartal antar bank.
- c. Melakukan proses otorisasi, approval, dan verifikasi pada sistem bank sesuai dengan limit kewenangannya.
- d. Mengkoordinasikan dan mengawasi proses opname persediaan bilyet, ATM, buku tabungan, dan persediaan lainnya.
- e. Bertanggung jawab dalam menyimpan dan menggunakan kunci kombinasi ruang kluis dan ruang brankas.

3. *Customer Service*

Customer Service yaitu aparat bank pada *front office* yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terkait informasi dan administrasi produk, jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen. Wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* yaitu :

- a. Melakukan *cross-selling* produk dan jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.
- b. Mencatat dan mengadministrasikan dengan baik mengenai keluhan nasabah dan mengatasinya dengan baik hingga status nasabah close.
- c. Melakukan proses input data pada sistem internal bank terkait permohonan pembukaan rekening, proses penutupan rekening, proses pembaruan data nasabah dan proses lainnya yang berhubungan dengan sistem sesuai kewenangan dan penugasan dari pimpinan.
- d. Melakukan pengarsipan dokumen dengan rapi sesuai transaksi setiap harinya.

- e. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta melakukan promosi terkait produk dan jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.
- f. Memberikan pelayanan kepada nasabah terkait proses penyerahan kartu ATM, pencetakan atau pergantian buku tabungan nasabah, pencetakan bilyet deposito nasabah, melayani permohonan warkat nasabah, dan pencetakan rekening koran nasabah.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan sepanjang masih di dalam lingkup pelayanan nasabah.

4. Teller

Teller merupakan aparat bank pada front office yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terkait transaksi tunai maupun non tunai terhadap produk dan jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen. Wewenang dan tanggung jawab Teller, yaitu:

- a. Melakukan *cross-selling* terhadap produk dan jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.
- b. Melakukan perhitungan fisik uang di hadapan nasabah, dalam setiap transaksi setoran maupun penarikan tunai yang dilakukan oleh nasabah.
- c. Meneliti kebenaran dan keaslian uang sesuai kriteria uang asli Bank Indonesia, yang diterima dari nasabah menggunakan alat deteksi ultra violet.

- d. Membuat dan mencetak kas keluar dan kas masuk sesuai dengan transaksi yang ada di setiap hari kerja, yang terdiri dari laporan saldo teller, denominasi teller dan jurnal transaksi.
- e. Melakukan proses penerimaan kas awal dan kas akhir dari head teller, baik secara fisik maupun penerimaan melalui sistem internal bank pada awal dan akhir hari.
- f. Melakukan proses opname bersama operasional manager atau kepala unit secara berkala setiap bulan pada kantor cabang sendiri.
- g. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran data nasabah pada setiap bukti transaksi yang di terima dari nasabah, sebelum melakukan input pada sistem internal bank.
- h. Memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah dan calon nasabah pada setiap melakukan transaksi meliputi setor tunai, penarikan tunai, pemindah bukuan, transfer, kliring dan *online payment*.

5. *Credit Operation*

Credit Operation memberikan layanan optimal kepada bisnis unit dalam pelaksanaan operasional bidang perkreditan meliputi informasi IDEB, *loan booking*, *credit administration*, *credit reporting*, *collateral valuation*, dan *compliance review* dalam rangka pencairan kredit di wilayah kerjanya.

Wewenang dan tanggung jawab *Credit Operation*, yaitu:

- a. Melaksanakan penilaian agunan dan hasil laporan penilaian agunan yang dilaksanakan perusahaan penilai *independent* dan disampaikan pada bisnis unit atau unit kerja lainnya.
 - b. Meneliti biaya-biaya kredit atas pelaksanaan kredit baru, tambahan, dan perpanjangan fasilitas kredit yang telah dibayar oleh debitur dan telah dicatat dengan baik, yaitu dengan memeriksa transaksi pembebanan kredit pada saat atau setelah kredit dilaksanakan.
 - c. Melaksanakan proses klaim asuransi baik asuransi jiwa, asuransi kredit dan asuransi kerugian secara tepat waktu.
 - d. Melaksanakan dokumentasi seluruh dokumen perkreditan, legal kredit, asuransi tercatat secara aman dan tertib.
 - e. Melaksanakan penyerahan jaminan kredit pada KC dan KCP apabila kredit telah selesai dan dibayarkan dengan lunas.
 - f. Pembuatan laporan rutin yang dilaporkan ke kantor pusat, yang meliputi laporan pending notaris, jaminan kredit, laporan pelaksanaan penilaian agunan, dan laporan pencairan kredit.
 - g. Menyimpan pedoman kerja dan peraturan yang berkaitan dengan administrasi kredit.
 - h. Melakukan dokumentasi legal sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
6. *Account Officer Pension (AOP)*

Aparat bank yang melakukan serangkaian kegiatan marketing untuk mendapatkan calon debitur yang potensial bagi bank, serta memberikan

penjelasan yang umum kepada calon nasabah tentang persyaratan kredit pensiunan dan mencari informasi tujuan nasabah mendapatkan kredit pensiunan serta informasi lainnya. Wewenang dan tanggung jawab AOP, yaitu:

- a. Memberikan pengenalan produk bank kepada calon nasabah yang erat hubungannya dengan produk Bank Mandiri Taspen.
- b. Memberikan penerangan secara menyeluruh kepada calon nasabah.
- c. Menjalin hubungan baik dengan nasabah maupun calon nasabah.
- d. Memberikan solusi terbaik dan jalan keluar yang menguntungkan perusahaan dan tidak merugikan nasabah.
- e. Membuat laporan kerja dan laporan analisa nasabahnya.
- f. Memastikan produk bank terdistribusi dan diperkenalkan dengan baik.
- g. Melakukan analisa kelayakan pada nasabah yang mengajukan kredit di Bank Mandiri Taspen.

7. *Relationship Officer Pension (ROP)*

ROP adalah pejabat bank yang berfungsi sebagai penyelenggara kegiatan perkreditan khususnya kredit pension di wilayah kantor cabang serta melakukan pembinaan, mengelola potensi dan prospek pada nasabah dan menjaga hubungan lingkungan dengan tujuan mengembangkan bisnis dan asset bank sesuai dengan ketentuan Bank Mandiri Taspen. Wewenang dan tanggung jawab ROP, yaitu :

- a. Melakukan pemasaran kredit pensiunan dalam rangka membantu kepala cabang dalam pencapaian target bisnis cabang.
- b. Bertanggung jawab dalam target kredit pensiunan.
- c. Melakukan koordinasi dengan kepala cabang terkait pencapaian target KC.
- d. Bertanggung jawab tersedianya sarana dan prasarana penunjang untuk mengembangkan kantor-kantor yang ada dibawah koordinasinya sehingga dapat meningkatkan *asset*, keuntungan, dan kompetensi pegawai dll.
- e. Memutus kredit dan menandatangani dokumen bank sesuai kewenangan.
- f. Memonitoring dan melakukan pembinaan kepada AOP secara berkala guna meningkatkan produktivitasnya.
- g. Mengkoordinir, mengarahkan, membina serta mengawasi segala kegiatan personil dibawah koordinasinya sehingga SDM dapat berfungsi secara optimal.
- h. Menjaga agar mutu pelayanan kepada nasabah berada ditingkat yang paling tinggi.

8. *Bussiness Service*

Aparat bank yang bertugas untuk mensosialisasikan kebijakan dan strategi dibidang bisnis dan melakukan penyusunan bisnis plan. Wewenang dan tanggung jawab *Bussiness Service*, yaitu:

- a. Mengarahkan, mengevaluasi, dan mensosialisasikan kebijakan dan strategi di bidang bisnis.

- b. Mengarahkan dan mengevaluasi penyusunan bisnis plan dan action plan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang agar sejalan dengan kebijakan perseroan.

9. *Verifikator*

Verifikator yaitu bertugas untuk melaksanakan fungsi dual kontrol pada aktivitas operasional, pendanaan dan perkreditan pada kantor cabang dan kantor cabang pembantu untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran dokumen atau transaksi dalam rangka pelaksanaan pengendalian sistem intern bank. Wewenang dan tanggung jawab *Verifikator*, yaitu:

- a. Bertanggung jawab dan melakukan verifikasi terhadap file kredit yang dicairkan.
- b. Bertanggung jawab dan melaksanakan verifikasi pada H+1 terhadap transaksi-transaksi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- c. Mecocokkan jurnal dengan buktri transaksi.
- d. Membubuhkan paraf pada bukti transaksi yang telah di verifikasi.
- e. Memastikan seluruh sudah mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang sesuai dengan limitnya.
- f. Memastikan pos-pos neraca sesuai dengan rinciannya.
- g. Melakukan verifikasi terhadap pembukaan rekening baru, termasuk inputan data nasabah, pemeliharaan data rekening, pengelolaan kartu ATM beserta PIN nya.

- h. Melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen pengadaan dan pengelolaan barang, pemeliharaan asset dan pemenuhan SDM.
- i. Melakukan verifikasi terhadap warkat dan surat berharga.
- j. Melakukan pemeriksaan terhadap file kredit, dana dan operasional kantor melakukan penelusuran indikasinya terjadinya penyimpangan dan melaporkannya.
- k. Meyakini bahwa cabang telah menjaga kebersihan dan keamanan ruang komputer dan jaringannya.
- l. Memastikan kelengkapan semua dokumen transaksi tersimpan di tempat aman dan terkunci dengan rapi.

10. *General Affair*

General Affair yaitu aparat bank yang bertanggung jawab terhadap fungsi administrasi dan proses lainnya meliputi kepegawaian, logistik, jaringan kantor, pelaporan, dan lainnya serta memastikan berjalan optimal.

Wewenang dan tanggung jawab *General Affair*, yaitu:

- a. Membantu kepala unit untuk menjaga dan mengadministrasikan pengelolaan asset melalui inventaris kantor dan kendaraan dinas di cabang dan jaringan kantor.
- b. Membantu kepala unit untuk mengadministrasikan surat menyurat dan memastikan seluruh dokumen terkait operasional cabang dan kantor sudah sesuai dengan ketentuan.

- c. Membantu kepala unit untuk mengadministrasikan dan melaporkan seluruh kegiatan operasional kepegawaian cabang dan jaringan kantor dengan baik.
- d. Membantu kepala unit untuk memastikan dan memonitoring administrasi ketaspenan dan keasabrian dengan baik.
- e. Membantu kepala unit dalam memonitoring inventaris kantor dan ketersediaan logistik cabang serta jaringan kantor dengan baik.
- f. Membantu kepala unit untuk membuat laporan keuangan cabang dan jaringan kantor dengan baik dan sesuai dengan ketentuan.
- g. Membantu kepala unit untuk memastikan transaksi keuangan cabang dan jaringan kantor tercatat dengan baik dan digunakan sesuai dengan ketentuan.
- h. Berkoordinasi dengan seluruh jaringan kantor dibawah kooordinasi kepala cabang.
- i. Membantu kepala unit untuk pengadaan, perbaikan, dan pemeliharaan keperluan kantor untuk kelancaran operasional cabang dan jaringan kantor sesuai dengan ketentuan yang ada.

11. *Flying Team*

Flying Team merupakan aparat bank yang bertugas untuk mensupport team frontliner guna terlaksananya kegiatan operasional kantor cabang.

Wewenang dan tanggung jawab *Flying Team*, yaitu:

- a. Melakukan proses input data pada sistem internal bank terkait semua proses transaksi yang dilakukan berdasarkan limit kewenangannya.
- b. Melakukan cross-selling produk dan jasa layanan yang terdapat pada Bank Mandiri Taspen.
- c. Membuat laporan penanganan pengaduan konsumen secara berkala setiap bulan dan disampaikan ke kantor pusat.
- d. Melakukan proses penerimaan dan penyerahan Bersama operation manager di awal dan akhir hari.
- e. Bertanggung jawab dalam menyimpan dan menggunakan kunci brankas, kunci asset ATM, dan kunci kluis.
- f. Melakukan koordinasi dengan kepala cabang.
- g. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan cabang sepanjang masih dalam ruang lingkup pelayanan nasabah.
- h. Memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah dan calon nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

3.1.6 Produk Perusahaan

Produk Perusahaan

1. Kredit Mantap Pensiun (KMP)

Kredit Mantap Pensiun (KMP) adalah kredit yang diberikan kepada pensiunan untuk tujuan konsumtif dengan angsuran tetap mencakup pokok dan bunga, dimana angsuran dibayar selama periode tertentu

sesuai dengan yang diperjanjikan dengan sumber pembayaran dari manfaat pensiun bulanan.

2. Kredit Mantap Pra Pensiun (KMPP)

Kredit Mantap Pra Pensiun (KMPP) adalah kredit Pegawai Negeri Sipil (PNS), anggota TNI, POLRI, Pegawai Sipil TNI/POLRI yang akan memasuki Batas Usia Pensiun (BUP) dan dilanjutkan ke masa pensiun untuk tujuan konsumtif, dengan angsuran tetap mencakup pokok dan bunga dimana angsuran dibayar selama periode tertentu sesuai dengan yang diperjanjikan.

3. Kredit Mantap Pra Pensiun Usaha (KMPP Usaha)

Kredit Mantap Pra Pensiun Usaha (KMPP Usaha) adalah kredit Pegawai Negeri Sipil (PNS), Anggota TNI, POLRI, Pegawai Sipil TNI/POLRI yang akan memasuki Batas Usia Pensiun (BUP) dan dilanjutkan ke masa pensiun untuk tujuan modal usaha, dengan angsuran tetap mencakup pokok dan bunga dimana angsuran dibayar selama periode tertentu sesuai dengan yang diperjanjikan.

4. Kredit Mantap Usaha Pensiun (KMUP)

Kredit Mantap Usaha Pensiun (KMUP) adalah kredit untuk tujuan modal usaha yang diberikan kepada para pensiunan yang memiliki manfaat pensiun bulanan dan mempunyai penghasilan tambahan dari hasil usaha dengan angsuran tetap mencakup pokok dan bunga dimana angsuran dibayar selama periode tertentu sesuai dengan yang

diperjanjikan dengan sumber pembayaran dari manfaat pensiun bulanan.

5. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh perbankan di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

6. Tabungan Simantap Berjangka

Tabungan Simantap Berjangka (TSB) adalah tabungan dengan Setoran wajib bulanan yang memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mempersiapkan masa depan yang lebih baik.

7. Tabungan SiMantap Gold

Tabungan SiMantap Gold adalah tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan.

8. Tabungan SiMantap Pensiun

Tabungan SiMantap Pensiun adalah tabungan untuk nasabah pensiun sebagai sarana untuk menampung uang pensiun dan gaji pensiun setiap bulannya atas penunjukan Bank Mantap sebagai Bank juru bayar gaji pensiun.

9. Deposito Mantap

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

10. Giro

Giro Bank Mantap adalah simpanan dana pihak ketiga dalam Rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, dan sarana perintah pembayaran lainnya sesuai ketentuan yang ditetapkan Bank Mantap.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang terjadi. Kegiatan ini meliputi pengumpulan data melalui membaca, mempelajari, wawancara, dan observasi.

Penelitian ini diawali dengan melihat fenomena yang ada pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya, yaitu yang berkaitan pada Strategi Pemasaran Tabungan Simantap Berjangka (TSB) pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. *In depth interview* (Wawancara Mendalam)

In depth interview (wawancara mendalam) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap

muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006: 72). Penulis mewawancarai petugas Costumer Service di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya semasa kegiatan magang berlangsung.

2. *Participant observer* (Observasi Lapangan)

Dalam *Participant observation* (Observasi Lapangan) ini penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data, dan ikut merasakan suka maupun dukanya. Dengan observasi partisipan ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

3. Studi Kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Menurut Nazir (2013 : 93) “Adalah Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungan dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah diteliti”.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif meliputi meneliti fokus penelitian, memiliki informan sebagai data dan membuat kesimpulan atas temuan penelitiannya. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini berupa bangunan argumentasi rasional tentang segala macam hal yang berkaitan dengan Strategi Pemasaran Tabungan Simantap Berjangka (TSB) pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

1. Pengumpulan data. Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua data yang diperlukan secara objektif sesuai dengan hasil observasi dan wawancara lapangan.
2. Reduksi data. Membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting.
3. Penyajian data. 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 dipahami tersebut.
4. Menarik simpulan. Merupakan kristalisasi dari hasil pembahasan dalam bentuk pernyataan yang padat.