

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Mandiri Taspen (selanjutnya disebut "Bank") didirikan di Denpasar pada tanggal 3 November 1992 berdasarkan Akta Pendirian No. 4, yang dibuat di hadapan Ida Bagus Alit Sudiatmika, S.H., Notaris di Denpasar dengan nama PT Bank Sinar Harapan Bali. Pendirian ini merupakan peningkatan status badan hukum yang sebelumnya berbadan hukum Maskapai Andil Indonesia (MAI) menjadi Perseroan Terbatas. Akta pendirian ini telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-4581HT.01.01 Th.93 tertanggal 12 Juni 1993.

Dalam rangka bertransformasi untuk menjadi Bank Nasional, berdasarkan keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 22 Desember 2014 sebagaimana yang dituangkan dalam Akta No.93 tanggal 22 Desember 2014 yang dibuat di hadapan Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H., dilakukan Perubahan modal dasar, modal ditempatkan dan modal disetor Bank dari Rp100.000.000.000 menjadi Rp500.000.000.000 serta perubahan susunan pemegang saham, Akta perubahan tersebut telah mendapat persetujuan sesuaidengan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. AHU- 13665.40.20.2014 tertanggal 30 Desember 2014.

Dengan masuknya Pemegang Saham baru yaitu PT Taspen (Persero) dan PT Pos Indonesia (Persero), diputuskan pula perubahan nama Bank dari PT Bank

Sinar Harapan Bali menjadi PT Bank Mandiri Taspen Pos berdasarkan perubahan Anggaran Dasar sesuai Akta No. 5 tanggal 7 Januari 2015 yang dibuat di hadapan Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H., Notaris di Denpasar. Akta perubahan tersebut telah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. AHU-0001075.AH.01.02 tanggal 23 Januari 2015. Perubahan nama Bank tersebut juga telah disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan surat 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.

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 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. Untuk menguatkan ekspansi usaha dan menjadi Bank Nasional yang memiliki jaringan usaha di seluruh pelosok Indonesia, berdasarkan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham No.53 tanggal 31 Oktober 2016 dari Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H., Notaris di Denpasar, akta mana kemudian ditegaskan dengan Penegasan Keputusan Rapat Nomor 7 tanggal 5 Maret 2019 mengenai Pemindahan Kedudukan Kantor Pusat Bank. Akta perubahan tersebut telah dilaporkan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana surat penerimaan pemberitahuan perubahan data Perseroan tertanggal 11 Maret 2019 No. AHU- AH.01.03-138220 dan telah didaftarkan pada daftar Perseroan Nomor AHU-0039461.AH.01.11 Tahun 2019 tanggal 11 Maret 2019. Perubahan Anggaran Dasar tersebut juga telah disetujui berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.AHU-0012925.AH.01.02 Tahun 2019 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT Bank Mandiri Taspen serta telah mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan Nomor S-5/PB.1/2019 tanggal 28 Januari 2019 tentang Rencana Pemisahan dan Pemindahan Alamat Kantor Pusat (KP), Bank memindahkan Kantor Pusatnya yang semula berkedudukan dan berkantor pusat di Denpasar-Bali menjadi berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta Pusat. Perpindahan kantor pusat tersebut kemudian dilaksanakan secara efektif pada

tanggal 11 Maret 2019.

Perubahan terakhir atas Anggaran Dasar Bank dinyatakan dengan Akta Pernyataan Keputusan Sirkuler Pemegang Saham Perseroan Terbatas PT Bank Mandiri Taspen No. 76 tanggal 30 November 2019 dari Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H., Notaris di Denpasar, mengenai penambahan bidang usaha Unit Usaha Syariah. Akta perubahan tersebut telah dilaporkan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana surat penerimaan pemberitahuan perubahan data Perseroan tertanggal 2 Desember 2019 No. AHU-AH.01.03-0366987 dan telah didaftarkan pada daftar Perseroan Nomor AHU-0231812.AH.01.11 Tahun 2019 tanggal 2 Desember 2019. Perubahan Anggaran Dasar tersebut juga telah disetujui berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No.AHU-0100178.AH.01.02 Tahun 2019 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT Bank Mandiri Taspen.

Bank memperoleh izin usaha sebagai Bank Umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 77/KMK.017/1994 tanggal 10 Maret 1994 dan Surat Keputusan Bank Indonesia No.27/65/UPBS/PBD2 tanggal 11 Mei 1994 perihal Pemberian Izin Usaha Bank Umum.

Pada tanggal 21 Juni 2017, Bank memperoleh pernyataan efektif dari Ketua OJK dengan suratnya No. S-339/D.04/2017 untuk melakukan penawaran umum Obligasi berkelanjutan I Bank Mandiri Taspen Pos I Tahun 2017 dengan jumlah pokok sebesar Rp2.000.000.000. Pada tanggal 12 Juli 2017, Obligasi tersebut telah dicatat pada Bursa Efek Indonesia. Dan memperoleh pernyataan efektif pada tanggal 18 November 2019 untuk menerbitkan Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi

Berkelanjutan I Bank Mandiri Taspen dengan jumlah pokok Rp1.000.000.000, dan telah pada tanggal 27 November 2019 telah dicatat pada Bursa Efek Indonesia.

3.1.2 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 Kredit Mantap Pra Pensiun (KMPP), 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 pension 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.

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

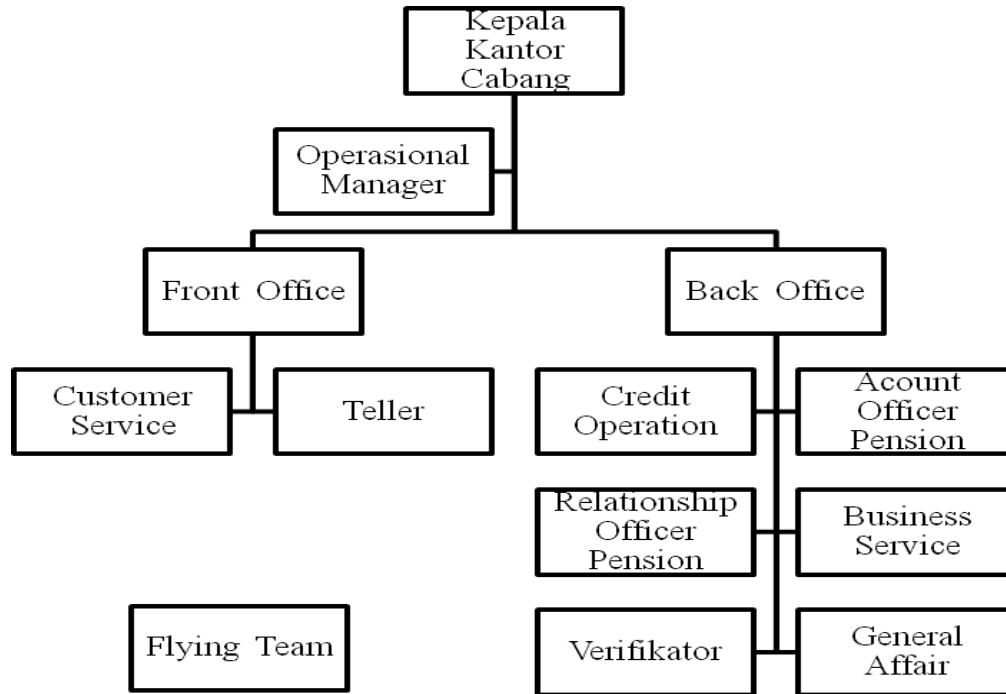
Visi

Menjadi mitra terbaik dan terpercaya dalam memberdayakan dan mensejahterakan.

Misi

1. Menciptakan pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik.
2. Fokus pada kebutuhan UMKM dan Pensiunan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan.

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

Sumber : PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya

Adapun tugas-tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dari struktur organisasi PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kepala Cabang

Kepala Cabang sebagai aparat manajemen bank yang bertanggung jawab penuh terhadap pencapaian target bisnis, kelancaran operasional, *service*, dan *control* seluruh Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas yang berada dibawah wilayah Kantor Cabang. Wewenang dan tanggung jawab utama seorang Kepala Cabang, sebagai berikut :

a. Memacu dan mempercepat penjualan produk dan pencapaian target bisnis

dan market share.

- b. Memberikan input secara tertulis kepada kantor pusat untuk penyusunan rencana kerja dan anggaran perusahaan secara konsolidasi yang disesuaikan dengan kondisi wilayah masing-masing.
- c. Mengupayakan agar cabang yang dikelola menjadi market leader di daerah.
- d. Menandatangani bilyet deposito, buku tabungan, perjanjian kredit dan dokumen lainnya sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh management.
- e. Memelihara dan meningkatkan citra perusahaan.
- f. Memastikan pemenuhan seluruh kelengkapan terhadap persyaratan dan dokumen dalam proses bisnis sesuai ketentuan yang berlaku. Mengkoordinir, mengarahkan, membina serta mengawasi segala kegiatan personil di kantor cabang serta kantor-kantor dibawah koordinasinya sehingga SDM yang ada dapat berfungsi secara optimal
- g. Meningkatkan produktivitas pegawai dengan menegakkan disiplin dan meningkatkan dedikasi pegawai dengan memberikan contoh yang baik disegala bidang.
- h. Mengajukan usulan penambahan atau pengurangan pegawai, administrasi personalia, pengembangan personil, rencana mutasi dan promosi seluruh karyawan unit kantor dibawah koordinasinya.
- i. Melaksanakan dan mentaati segala peraturan ketentuan dan prosedur kegiatan operasional cabang yang telah digariskan oleh manajemen maupun peraturan ketentuan yang ditetapkan oleh regulator.

- j. Mengawasi secara rutin kebutuhan likuiditas dan memastikan penggunaannya secara efektif sehingga keseimbangan likuiditas dapat tercapai dan profitabilitas menjadi maksimal sesuai ketentuan yang berlaku.
- k. Melakukan monitoring dan evaluasi kantor-kantor dibawah koordinasinya.
- l. Melakukan verifikasi dan pengendalian pengeluaran biaya sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh manajemen.
- m. Memantau setiap hari perkembangan kualitas kredit.
- n. Berkoordinasi dengan seluruh jaringan kantor di bawah koordinasi kepala cabang.

2. Operasional Manager

Operasional Manager sebagai aparat manajemen bank yang bertanggung jawab penuh terhadap kelancaran operasional seluruh unit kerja yang berada dibawah wilayah Kantor Cabang. Wewenang dan tanggung jawab utama seorang Operasional Manager, sebagai berikut :

- a. Melakukan pemeriksaan dan perhitungan fisik uang secara global atas seluruh uang yang ada dan dikelola oleh cabang, agar sesuai dengan limit kewenangan kelolaan likuiditas cabang.
- b. Melakukan proses otorisasi, *approval* dan verifikasi pada sistem internal bank berdasarkan limit kewenangannya.
- c. Memeriksa dan menandatangani bukti transaksi, *voucher* sesuai kewenangannya.

- d. Melakukan proses *opname cash* secara berkala atas seluruh *cash* yang menjadi kelolaan sebagai *pooling cash*.
- e. Melakukan transaksi uang kartal antar bank.
- f. Bertanggung jawab dalam menyimpan dan menggunakan kunci kombinasi ruang kluis dan kombinasi brankas.
- g. Mengkoordinasikan dan mengawasi proses *opname* persediaan bilyet, warkat, ATM, buku tabungan, dan persediaan lainnya.
- h. Dapat berfungsi sebagai *alternatif* kepala kantor cabang dan pimpinan cabang pembantu untuk wilayah kantor cabang, sebatas fungsi dan tanggung jawab layanan operasional.
- i. Melakukan koordinasi dengan koordinator terkait proses administrasi dan pencairan kredit.
- j. Melakukan dan mengkoordinasikan pelaksanaan *sharing*, *refreshment* secara berkala kepada semua petugas di unit operation.
- k. Mengarahkan dan membina serta mengawasi segala kegiatan dan pelaksanaan tugas dari seluruh petugas operation kantor cabang pembantu dibawah wilayah kantor cabang.
- l. Bertanggung jawab atas pelaksanaan program *culture* di unit dibawah koordinasinya.
- m. Melakukan monitoring dan memeriksa laporan keluhan nasabah dan mengkoordinasikan dengan unit terkait, serta memastikan proses penyelesaiannya.

- n. Melakukan *approval* terkait dengan kegiatan operasional sesuai dengan limit dan ketentuan yang berlaku.

2. *Customer Service*

Customer Service sebagai 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 utama seorang *Customer Service*, sebagai berikut :

- a. Mencatat dan mengadministrasikan dengan baik, atas semua pengaduan maupun keluhan yang disampaikan konsumen, serta cara penyelesaiannya yang dilakukan sehingga pengaduan nasabah status *close*.
- b. Melakukan *cross-selling* produk dan jasa layanan yang ada yang dimiliki oleh Bank Mandiri Taspen.
- c. Melakukan proses input data pada sistem internal bank terkait permohonan pembukaan rekening atau layanan, proses penutupan rekening, proses pembaruan data nasabah dan proses data lainnya yang berhubungan dengan sistem sesuai kewenangan dan penugasan dari pimpinan.
- d. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan persediaan kartu ATM, bilyet deposito, buku tabungan serta ketersediaan form aplikasi dan sarana penunjang operasional dan promosi lainnya.
- e. Melakukan pengarsipan dengan tertib dan rapi atas semua dokumen pendukung transaksi nasabah setiap hari.

- f. Melakukan input data *blacklist* kedalam sistem internal bank berdasarkan surat yang diterima dari kantor pusat bagian kliring.
- g. Melakukan proses *opname* bersama pimpinan cabang, terhadap semua kelolaan persediaan yang dilakukan secara berkala setiap 6 bulan sekali atau setiap waktu jika dianggap perlu dilakukan.
- h. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta melakukan promosi terkait dengan produk, fitur, layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.
- i. Memberikan pelayanan kepada nasabah terkait proses penyerahan kartu ATM nasabah, pencetakan atau pergantian buku tabungan nasabah, pencetakan bilyet deposito nasabah, melayan permohonan warkat nasabah, dan pencetakan rekening koran nasabah.
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sepanjang masih di dalam ruang lingkup pelayanan nasabah.

3. *Teller*

Teller sebagai aparat bank pada *front office* yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terkait transaksi tunai maupun non tunai terhadap produk dan jasa layanan yang dimiliki bank. Wewenang dan tanggung jawab utama seorang teller, sebagai berikut :

- a. Melakukan proses input data pada sistem internal bank terkait semua proses transaksi yang dilakukan berdasarkan limit kewenangannya.
- b. Melakukan proses penerimaan kas awal dan akhir dari *head teller*, baik secara fisik maupun penerimaan melalui sistem internal bank,

pada awal dan akhir hari.

- c. Melakukan proses *opname* bersama *operasional manager* atau kepala unit, secara berkala setiap bulan pada kantor cabang sendiri.
- d. Melakukan setoran uang kepada *operasional manager*, atas kelebihan kelolaan likuiditas yang dimiliki oleh cabang.
- e. Bertanggung jawab dalam menyimpan dan menggunakan kunci brankas, kunci kaset ATM, dan kunci kluis.
- f. Bertanggung jawab atas kondisi lebih atau kekurangan kas kelolaan masing-masing *teller* setiap hari, dan mentransaksikan pada sistem serta mencatat pada buku catatan *teller* masing-masing.
- g. Memberikan pelayanan dengan baik terhadap nasabah dan calon nasabah dalam melakukan transaksi perbankan meliputi transaksi setor tunai, penarikan tunai, pemindahbukuan, transfer, kliring, dan *online payment*.
- h. Melayani transaksi internal kantor terkait dengan biaya dan transaksi lainnya sesuai kewenangannya.
- i. Melakukan proses penyerahan PIN ATM kepada nasabah dan menjelaskan manfaat, cara penggunaan serta kerahasiaan PIN.
- j. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran data secara teliti, pada setiap bukti transaksi yang diterima dari nasabah, sebelum melakukan proses data input pada sistem internal bank.
- k. Melakukan perhitungan fisik uang dihadapan nasabah, dalam setiap transaksi setoran maupun penarikan tunai yang dilakukan oleh nasabah.

- l. Meneliti kebenaran dan keaslian uang sesuai kriteria uang asli Bank Indonesia, yang diterima dari nasabah dengan menggunakan alat deteksi ultra violet.
- m. Melakukan *cross-selling* produk dan jasa layanan yang ada yang dimiliki oleh Bank Mandiri Taspen.
- n. Membuat dan mencetak laporan posisi kas keluar dan masuk sesuai dengan transaksi yang ada setiap hari kerja, yang terdiri dari laporan saldo *teller*, denominasi *teller*, dan jurnal transaksi.

4. *Credit Operation*

Credit Operation merupakan memberikan layanan yang 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 diwilayah kerjanya. Wewenang dan tanggung jawab utama seorang *Credit Operation*, sebagai berikut :

- a. Terlaksananya kegiatan KC dan KCP yang berkaitan pemeriksaan, penginputan data, administrasi, pengikatan jaminan, pencairan kredit, dan kegiatan lainnya dengan baik dan lancar.
- b. Mempersiapkan perjanjian kredit serta membuat *checklist compliance review* pemenuhan syarat-syarat perjanjian kredit maupun *checklist* syarat-syarat pencairan kredit.
- c. Menyiapkan membuat surat atau nota permintaan kelengkapan dokumen atau data kepada bisnis unit, penugasan kepada notaris untuk menyiapkan perjanjian kredit.

- d. Melaksanakan penilaian agunan dan hasil penilaian laporan penilaian agunan yang dilaksanakan oleh perusahaan penilai independen dan disampaikan kepada bisnis unit atau unit kerja lainnya.
- e. Meneliti biaya-biaya kredit atas pelaksanaan pemberian baru, tambahan, dan perpanjangan fasilitas kredit telah dibayar oleh debitur dan telah dicatat dengan baik, yaitu dengan memeriksa transaksi pembebanan biaya kredit tersebut pada saat atau setelah proses kredit dilaksanakan.
- f. Melaksanakan pencairan kredit setelah dilaksanakan *compliance review* dan pemenuhan syarat keputusan kredit yang telah disetujui oleh pemegang kewenangan.
- g. Melaksanakan proses klaim asuransi baik terhadap asuransi jiwa, asuransi jiwa kredit, dan asuransi kerugian secara tepat waktu.
- h. Melaksanakan dokumentasi seluruh dokumen perkreditan, legal kredit, asuransi tercatat secara aman dan tertib.
- i. Melaksanakan penyerahan jaminan kredit yang disimpan di KC dan KCP dengan benar bila kredit telah selesai dan telah dinyatakan lunas.
- j. Pembuatan laporan rutin maupun non rutin yang dilaporkan ke kantor pusat, yang meliputi laporan pending notaris, jaminan kredit, laporan pelaksanaan penilaian agunan, dan laporan pencairan kredit.
- k. Mengadministrasikan dan melakukan pembaruan dalam buku pembantu setiap aktivitas yang berkaitan dengan administrasi kredit.

- l. Menyimpan pedoman kerja dan peraturan yang berkaitan dengan administrasi kredit.
- m. Melakukan dokumentasi legal sesuai ketentuan yang ditetapkan.
- n. Membantu melakukan verifikasi dan penilaian agunan dan membuat laporan penilaian agunan atas dasar hasil penilaian kedalam.

5. *Account Officer Pension (AOP)*

Account Officer Pension merupakan aparat bank yang melakukan serangkaian aktivitas marketing untuk mendapatkan calon debitur yang potensial bagi bank, serta memberikan penjelasan secara umum kepada calon nasabah tentang persyaratan kredit pensiunan dan mencari informasi apa tujuan nasabah mendapatkan kredit pensiunan serta informasi lainnya. Wewenang dan tanggung jawab utama seorang *Account Officer Pension*, sebagai berikut :

- a. Memberikan pengenalan produk bank kepada calon nasabah yang erat hubungannya dengan produk Bank Mandiri Taspen.
- b. Menjalin hubungan baik dengan calon nasabah ataupun nasabah.
- c. Memberikan penerangan secara menyeluruh kepada nasabah maupun calon nasabah.
- d. Berkoordinasi dengan *marketing* untuk lebih mempermudah tugasnya demi mendukung efisiensi dan efektifitas.
- e. Memberikan solusi terbaik dan jalan keluar yang lebih menguntungkan perusahaan tanpa membuat nasabah merasa dirugikan.
- f. Melakukan analisa kelayakan pada nasabah yang mengajukan kredit terhadap Bank Mandiri Taspen.

- g. Membuat laporan kerja atau laporan analisa dari nasabahnya.
- h. Memastikan produk perusahaan terdistribusi dan di perkenalkan dengan baik.
- i. Memastikan nasabah maupun calon nasabah memahami produk yang diambil dari perusahaan.
- j. Memastikan dan menjaga hubungan dengan nasabah dijaga dengan baik.
- k. Menjaga kredibilitas dan nama baik Bank Mandiri Taspen

6. *Relationship Officer Pension* (ROP)

Relationship Officer Pension merupakan pejabat bank yang berfungsi sebagai penyelenggara kegiatan perkreditan khususnya kredit pensiun di wilayah kantor cabang serta melakukan pembinaan, mengelola potensi atau prospek dari nasabah dan menjaga hubungan lingkungan dengan tujuan untuk mengembangkan bisnis dan asset bank sesuai ketentuan operasional Bank Mandiri Taspen. Wewenang dan tanggung jawab utama seorang *Relationship Officer Pension*, sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab dalam target pencapaian kredit pensiunan.
- b. Melakukan pemasaran kredit pensiunan dalam rangka membantu kepala cabang dalam pencapaian target bisnis cabang.
- c. Memberikan input secara lisan maupun tertulis kepada kepala cabang untuk penyusunan rencana kerja dan anggaran perusahaan secara konsolidasi yang disesuaikan kondisi wilayah masing-masing.
- d. Melaksanakan segala peraturan atau ketentuan dan prosedur kegiatan operasional cabang yang telah digariskan oleh manajemen maupun peraturan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

- e. Melakukan koordinasi dengan kepala cabang terkait target pencapaian KC.
- f. Bertanggung jawab tersedianya sarana dan prasarana penunjang untuk mengembangkan kantor-kantor yang ada dibawah koordinasinya sehingga dapat meningkatkan asset, keuntungan, kompetensi pegawai dll.
- g. Memutus kredit dan menandatangani dokumen bank sesuai kewenangan.
- h. Menjaga agar mutu dari pelayanan kepada nasabah berada ditingkat yang paling tinggi.
- i. Memonitoring dan melakukan pembinaan kepada seluruh AOP kelolaannya secara berkala guna meningkatkan produktivitasnya.
- j. Mengkoordinir, mengarahkan, membina serta mengawasi segala kegiatan personil dibawah koordinasinya sehingga SDM dapat berfungsi secara optimal.
- k. Melakukan monitoring, *maintenance* dan menjaga kualitas kredit pensiunan kelolaannya serta memastikan proses kredit berjalan sesuai ketentuan dan prinsip kehati-hatian.
- l. Meningkatkan produktivitas pegawai dengan menegakkan disiplin dan meningkatkan dedikasi pegawai dengan memberikan contoh yang baik disegala bidang.
- m. Terlibat dalam pelaksanaan program *culture* di unit kerja dibawah koordinasinya.

- n. Bertanggung jawab atas kebenaran data laporan yang disampaikan ke kantor pusat dan kepihak ekstern.
- o. Berkoordinasi dengan seluruh jaringan kantor dibawah koordinasikepala cabang.

7. *Business Service*

Business Service merupakan aparat bank yang mempunyai tugas untuk mensosialisasikan kebijakan dan strategi di bidang bisnis dan melakukan penyusunan bisnis *plan*. Wewenang dan tanggung jawab utama seorang *Business Service*, sebagai berikut :

- 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.

8. *Verifikator*

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

- a. Bertanggung jawab dan melaksanakan verifikasi pada H+1 terhadap transaksi-transaksi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- b. Bertanggung jawab dan melaksanakan verifikasi terhadap file kredit yang dicairkan.
- c. Memastikan seluruh sudah mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang sesuai dengan limitnya.
- d. Mencocokkan jurnal dengan bukti transaksi.
- e. Membubuhkan paraf pada bukti transaksi yang telah diverifikasi.
- f. Melakukan verifikasi terhadap pembukaan rekening baru, termasuk inputan data nasabah, pemeliharaan data rekening, pengelolaan kartuATM beserta PIN nya.
- g. Melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen pengadaan dan pengelolaan barang, pemeliharaan asset dan pemenuhan SDM.
- h. Memastikan pos-pos neraca sesuai dengan rinciannya.
- i. Melakukan verifikasi terhadap pengelolaan warkat dan surat berharga.
- j. Memastikan kelengkapan semua dokumen transaksi disimpan di tempat yang aman dan terkunci.
- k. Meyakini bahwa cabang telah menjaga dan memelihara keamanan serta kebersihan ruang komputer beserta jaringannya.
- l. Melakukan pemeriksaan terhadap file kredit, dana dan operasional kantor melakukan penelusuran indikasi terjadinya penyimpangan dan melaporkannya.

- m. Memastikan kelengkapan semua dokumen transaksi disimpan di tempat yang aman dan terkunci.
- n. Meyakini bahwa cabang telah menjaga dan memelihara keamanan serta kebersihan ruang komputer beserta jaringannya.
- o. Melakukan pemeriksaan terhadap file kredit, dana dan operasional kantor melakukan penelusuran indikasi terjadinya penyimpangan dan pelaporan.

9. *General Affair*

General Affair merupakan bertanggung jawab terhadap fungsi administrasi dan proses lainnya meliputi kepegawaian, logistik, jaringan kantor, pelaporan dan lainnya serta memastikan berjalan optimal. Wewenang dan tanggung jawab utama seorang *General Affair*, sebagai berikut :

- a. Membantu kepala unit untuk mengadministrasikan dan melaporkan seluruh kegiatan operasional kepegawaian cabang dan jaringan kantor dengan baik.
- b. Membantu kepala unit untuk menjaga dan mengadministrasikan pengelolaan asset melalui inventaris kantor dan kendaraan dinas di cabang dan jaringan kantor.
- c. Membantu kepala unit untuk mengadministrasikan surat menyurat dan memastikan seluruh dokumen terkait operasional cabang dan jaringan kantor sudah sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Membantu kepala unit untuk pengadaan, perbaikan dan pemeliharaankeperluan kantor untuk kelancaran operasional cabang dan jaringan kantor sesuai ketentuan yang ada.

- e. Membantu kepala unit dalam monitoring inventaris kantor dan ketersediaan logistik cabang serta jaringan kantor dengan baik.
- f. Membantu kepala unit untuk memastikan dan memonitoring administrasi ketaspenan dan keasabrian dengan baik.
- g. Membantu kepala unit untuk membuat laporan keuangan cabang dan jaringan kantor dengan baik sesuai ketentuan.
- h. Membantu kepala unit memastikan transaksi keuangan cabang dan jaringan kantor tercatat baik dan digunakan sesuai dengan ketentuanyang ada.
- i. Berkoordinasi dengan seluruh jaringan kantor dibawah koordinasikepala cabang.

10. *Flying Team*

Flying Team merupakan sebagai aparat bank yang bertugas sebagai *supporting team frontliner* guna terlaksananya kegiatan operasional kantor cabang. Wewenang dan tanggung jawab utama seorang *Flying Team*, sebagai berikut :

- a. Melakukan proses input data pada sistem internal bank terkait semua proses transaksi yang dilakukan berdasarkan limit kewenangannya.
- b. Melakukan proses penerimaan dan penyerahan bersama *operationmanager* di awal dan akhir hari.
- c. Bertanggung jawab dalam menyimpan dan menggunakan kunci brankas, kunci kaset ATM, dan kunci kluis.
- d. Melakukan *cross-selling* produk dan jasa layanan yang ada yang dimiliki oleh Bank Mandiri Taspen.

- e. Membuat laporan penanganan pengaduan konsumen secara berkala setiap bulan, disampaikan ke kantor pusat operasional.
- f. Melakukan koordinasi dengan pimpinan cabang.
- g. Memberikan pelayanan dengan baik terhadap nasabah dan calon nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.
- h. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan cabang sepanjang masih dalam ruang lingkup pelayanan pada nasabah.

3.2 Metode Penelitian

3.2.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.

Penelitian ini diawali dengan melihat fenomena yang ada pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya, yaitu yang berkaitan pada Mekanisme Pencairan Asuransi Taspen Life di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

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 Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya. Data-data yang diperoleh penulis berupa data yang berkaitan dalam mekanisme pencairan asuransi.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2013 : 137) “Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul 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. *Participant Observe*

Yaitu 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)

2. *In depth interview*

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 studipenelaah 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. Studi Lapangan

Yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung mengadakan penelitian di lokasi penelitian melalui berbagai kegiatan seperti observasi, dokumentasi, maupun wawancara.

Menurut Sugiyono (2013 : 145) “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamat dan ingatan”.

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 Mekanisme Pencairan Asuransi Taspen Life di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

1 Pengumpulan Data

Data yang telah terkumpul dianalisa untuk dijadikan kumpulan data untuk di proses.

2 Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penelitian melakukan pemilihan dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi dari data kasar yang diperoleh. Mereduksi data berarti membuat rangkuman, memilih hal-hal yang dianggap pokok dan penting, mencari tema dan pola, serta membuang data yang dianggap tidak penting.

3 Penyajian data

Dalam penyajian data yang telah direduksi data diarahkan agar terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah dipahami. Penyajian data biasanya dilakukan dalam uraian naratif.

4 Penarikan kesimpulan

Setelah kedua langkah diatas, dalam proses analisis data adalah kualitatif dan menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data dengan mencari makna setiap gejala yang diperoleh dari lapangan, mencatat keteraturan konfigurasi yang mungkin ada, dan proposisi. Kesimpulan yang dikemukakan tahap awal yang diperoleh bersifat sementara dan akan berubah, jika ditemukan bukti-bukti pendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Proses menemukan bukti-bukti inilah yang disebut tahap verifikasi data. Apabila kesimpulan yang ditemukan tahap awal didukung bukti-bukti yang kuat pada saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan tersebut sudah kredibel. Selain menganalisa secara deskriptif hasil wawancara yang telah diperoleh pada saat penelitian, penulis juga memperoleh data perusahaan

tentang prosedur pengajuan klaim asuransi atas nasabah yang meninggaldunia.

Sehingga dengan data tersebut juga sifatnya kualitatif dan deskriptif.