

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 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 sesuai dengan 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 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.

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 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 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi perusahaan PT. Bank Mandiri Taspen adalah sebagai berikut:

1. Visi

- Menjadi mitra terbaik dan terpercaya dalam memberdayakan dan mensejahterakan.

2. Misi

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

3.1.3 Logo dan Makna Perusahaan

Berikut adalah logo dan makna dari perusahaan PT. Bank Mandiri Taspen:



Gambar 3.1 Logo

Perusahaan PT. Bank Mandiri Taspen

Sumber: PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya

Masterbrand Logo terdiri dari logo type dan logomark. Posisi logo mark yang berada di atas *logotype* serta bentuk gelombang tumbuh ke atas menggambarkan pencapaian yang tidak pernah terhenti dan terus meningkat untuk kemakmuran nasabah yang semakin bertumbuh dan berkembang bersama Bank Mantap.

Logotype bertuliskan mandiri taspen pos 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 focus). Tulisan logo ditulis tebal semua menunjukkan ketegasan dan rasa percaya diri dalam mengelola perusahaan. Logotype bertuliskan Mandiri Taspen Pos juga mencerminkan pemiliknya.

1. Warna Biru : Merupakan warna dari Bank Mandiri yang menunjukkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, stabilitas (Command, memimpin) dan serius (Respect) serta tahan uji (Reliable), dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (Trust, Integrity), simbol dari spesialis (Professionalism).
2. Warna Biru Tua : Merupakan warna dari Taspen yang menggambarkan ketentraman, damai dan tenang.

Logomark berupa gelombang emas cair merupakan simbol dari kekayaan finansial di Asia dimana lengkungan emas sebagai metamorphosa

dari sifat agile, progresif, pandangan ke depan, (excellence), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.

3. Penggunaan Warna Kuning Emas (kuning ke arah orange)

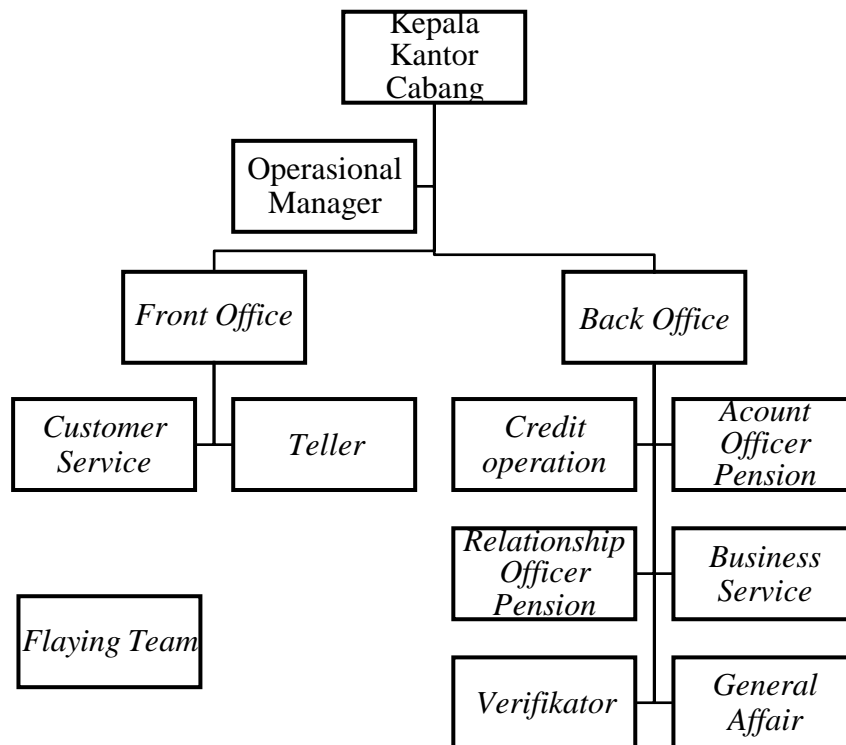
melambangkan:

- Keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kejayaan.
- 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 masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

Posisi dari logomark yang berada di atas logotype serta bentuk gelombang menggambarkan pencapaian yang tidak pernah henti dengan pertumbuhan ke atas menandakan kemakmuran nasabah yang tumbuh dan berkembang bersama Bank Mantap.

3.1.4 Struktur Organisasi

Dibawah ini merupakan struktur organisasi PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya:



Gambar 3.2 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.
- g. Mengkoordinir, mengarahkan, membina serta mengawasi segala kegiatan personil di kantor cabang serta kantor-kantor dibawah koordinasinya sehingga SDM yang ada dapat berfungsi secara optimal.

- h. Meningkatkan produktivitas pegawai dengan menegakkan disiplin dan meningkatkan dedikasi pegawai dengan memberikan contoh yang baik disegala bidang.
- i. Mengajukan usulan penambahan atau pengurangan pegawai, administrasi personalia, pengembangan personil, rencana mutasi dan promosi seluruh karyawan unit kantor dibawah koordinasinya.
- j. Melaksanakan dan mentaati segala peraturan ketentuan dan prosedur kegiatan operasional cabang yang telah digariskan oleh manajemen maupun peraturan ketentuan yang ditetapkan oleh regulator.
- k. Mengawasi secara rutin kebutuhan likuiditas dan memastikan penggunaannya secara efektif sehingga keseimbangan likuiditas dapat tercapai dan profitabilitas menjadi maksimal sesuai ketentuan yang berlaku.
- l. Melakukan monitoring dan evaluasi kantor-kantor dibawah koordinasinya.
- m. Melakukan verifikasi dan pengendalian pengeluaran biaya sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh manajemen.
- n. Memantau setiap hari perkembangan kualitas kredit.
- o. 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.

3. *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, melayani 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.

4. *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.

5. *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.

6. *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 diprkenalkan 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.

7. *Relationship Officer Pension* (ROP)

Relationship Officer Pension merupakan pejabat bank yang berfungsi sebagai penyelenggara kegiatan perkreditan khususnya kredit pensiun diwilayah kantor cabang serta melakkan 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 prgram *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 koordinasi kepala cabang.

8. *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.

9. *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 kartu ATM 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.

10. *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 pemeliharaan keperluan 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 ketentuan yang ada.

- i. Berkoordinasi dengan seluruh jaringan kantor dibawah koordinasi kepala cabang.

11. *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 *operation manager* 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.

3.1.5 Produk Perusahaan

Berikut adalah produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Mandiri Taspen

Kantor Cabang Tasikmalaya:

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

Penelitian ini bersifat kualitatif, menurut Denzim dan Lincoln dalam Anggito dan Setiawan (2018:7) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan metode yang ada.

Penulis menggunakan pendekatan dekskriptif atau menggambar tentang prosedur pemberian kredit mantap usaha pensiunan (KMUP) PT. Bank Mandiri Taspen KC. Tasikmalaya dengan cara membandingkan dengan teori-teori yang ada lalu mengambil kesimpulan dari hasil perbandingan tersebut. Sehingga memberikan gambaran yang sebenarnya mengenai prosedur pemberian kredit mantap usaha pensiunan (KMUP) PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara dengan informan yang berkaitan dengan fokus penelitian penulis. Selain itu sumber data juga didapatkan dari dokumen-dokumen, buku-buku, dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan pembahasan penelitian.

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini diantaranya:

1. Sumber Data Premier

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh dari hasil pengamatan dengan observasi langsung pada objek tempat penelitian yaitu PT. Bank Mandiri Taspen KC Tasikmalaya, kemudian melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian penulis yaitu dengan analisis kredit.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder digunakan penulis berasal dari dokumen dan berkas yang berhubungan dengan penelitian diantaranya, brosur kredit prosedur

pemberian kredit mantap usaha pensiunan (KMUP), formulir pendaftaran kredit KMUP, Karip.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. In Depth Interview

Menurut Noneng & Euis (2018:285) menyatakan bahwa, “wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun secara jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu”.

Penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam dan dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Penelitian ini juga dilakukan untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penulis dengan analis kredit PT. Bank Mandiri Taspen KC. Tasikmalaya.

2. Participant Observer

Menurut Nasution dalam sugiono (2016:310), mengatakan “observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”.

Pada penelitian ini penulis melakukan studi kelapangan langsung melalui kegiatan magang yang dilakukan selama 30 hari kerja di PT. Bank Mandiri Taspen KC Tasikmalaya.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiono (2015:140) “studi pustaka yaitu berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”.

Pada kegiatan peneliti penulis memperkuat data dengan melakukan literatur-literatur, buku sumber, artikel dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti penulis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Analisa kualitatif, yaitu data yang diperoleh serta disusun secara sistematis kemudian dianalisa secara kualitatif agar dapat diperoleh kejelasan masalah yang akan dibahas.

Analisis data menurut Bogdan dan Biklen (Moloeng, 2011:248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Adapun Langkah-langkah penulis untuk menganalisa penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Dalam tahap reduksi data penulis memilah hal-hal pokok yang diperlukan yang dapat menunjang penelitian yang diperoleh selama melakukan studi lapangan dan studi kepustakaan, reduksi data yang dapat dipermudah penulis dalam memfokuskan data hasil penelitiannya atau sekedar memberi gambaran mengenai hasil penelitian.

2. Penyajian data (*Display*)

Dalam tahap penyajian data (*display*) dapat mempermudah penulis untuk memahami dan menguraikan data, dalam penelitian ini penulis melakukan penyajian data melalui penyajian data inilah data akan terorganisasikan secara sistematis dan tersusun dalam pola hubungan dan akan lebih mudah dipahami.

3. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan verifikasi merupakan tahap akhir dalam penelitian, dimana penulis dituntut untuk sampai pada kesimpulan dan verifikasi, baik dari segi kebenaran kesimpulan yang harus-telah disetujui oleh pihak tempat penelitian itu dilakukan.