

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Mandiri Taspen didirikan di Denpasar bertepatan pada 3 November 1992 bersumber pada Akta Pendirian Nomor. 4, yang dibuat dihadapan Ida Bagus Alit Sudiatmika, S. H., Notaris di Denpasar dengan nama PT Bank Sinar Harapan Bali. Pendirian ini ialah kenaikan status badan hukum yang lebih dahulu berbadan hukum Maskapai Andil Indonesia (MAI) menjadi Perseroan Terbatas. Akta pendirian ini sudah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No.C2-4581HT.01.01.Th93 tertanggal 12 Juni 1993.

Dalam rangka bertransformasi guna menjadi Bank Nasional, bersumber pada keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 22 Desember 2014 sebagaimana yang dituangkan dalam Akta Nomor. 93 tanggal 22 Desember 2014 yang dibuat dihadapan Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S. H., dilakukan Perubahan modal dasar, modal ditempatkan serta modal disetor Bank dari Rp 100.000.000.000 menjadi Rp 500.000.000.000 dan pergantian susunan pemegang saham, akta pergantian tersebut sudah menemukan persetujuan sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No.AHU13665.40.20.2014 tertanggal 30 Desember 2014.

Dengan masuknya Pemegang Saham baru yakni PT TASPEN dan PT Pos Indonesia, diputuskan pula pergantian nama Bank dari PT Bank Sinar Harapan Bali menjadi PT Bank Mandiri Taspen Pos bersumber pada pergantian Anggaran Dasar sesuai Akta Nomor 5 tanggal 7 Januari 2015 yang dibuat dihadapan Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S. H., Notaris di Denpasar. Akta pergantian tersebut sudah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No.AHU-0001075.AH.01.02 tanggal 23 Januari 2015. Pergantian nama Bank tersebut pula sudah 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 serta surat No.S-34/KO.311/2015 tanggal 31 Juli 2015 tentang Persetujuan Pergantian Logo. PT Bank Cahaya Harapan Bali secara resmi berubah nama serta logo jadi PT Bank Mandiri Taspen Pos pada tanggal 7 Agustus 2015.

Sesuai dengan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Nomor 4 tanggal 6 November 2017 dari Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S. H., Notaris di Denpasar, pemegang saham Bank menyetujui pergantian nama Bank dari PT Bank Mandiri Taspen Pos menjadi PT Bank Mandiri Taspen. Akta pergantian tersebut sudah dilaporkan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat penerimaan pemberitahuan pergantian informasi Bank tertanggal 7 November 2017 Nomor AHU-AH.01.03-0188167 serta sudah didaftarkan pada daftar

Perseroan Nomor AHU-0140174.AH.01.11 Tahun 2017 tanggal 7 November 2017.

Pergantian nama Bank tersebut pula sudah disetujui oleh OJK bersumber pada surat Nomor. 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 serta surat OJK Regional Bali dan Nusa Tenggara Nomor. S-128/ KR.08/2017 tanggal 22 Desember 2017 tentang Penegasan pergantian logo Bank, hingga PT Bank Mandiri Taspen Pos secara resmi berubah nama serta logo jadi PT Bank Mandiri Taspen pada tanggal 23 Desember 2017.

Pergantian terakhir atas Anggaran Dasar Bank terkait Modal Dasar, Modal Ditempatkan serta Modal Disetor dinyatakan dengan Keputusan Sirkuler Pemegang Saham PT Bank Mandiri Taspen tanggal 16 Desember 2020, sebagaimana sudah di aktakan dalam Akta Pernyataan Keputusan Sirkuler Pemegang Saham PT Bank Mandiri Taspen Nomor 41 tanggal 28 Desember 2020, pergantian Anggaran Dasar tersebut sudah mendapat Persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Keputusan Nomor AHU-0001919.AH.01.02.Tahun2021 tanggal 13 Januari. Dalam keputusan tersebut disetujui Pergantian Modal Dasar, Modal Ditempatkan serta Modal Disetor Bank yang semula modal Dasar Bank Mandiri Taspen beberapa Rp 751.702.509.000,- menjadi Rp 819.650.816.000,- serta Modal Ditempatkan dan Modal Disetor sejumlah Rp 751.307.459.000,- menjadi Rp 819.304.352.500,- dengan pergantian

modal tersebut sehingga dilakukan pergantian Anggaran Dasar Bank Mandiri Taspen.

Bank mendapatkan izin usaha selaku Bank Umum menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor. 77/KMK.017/1994 tanggal 10 Maret 1994 serta Surat Keputusan Bank Indonesia Nomor 27/65/UPBS/PBD2 tanggal 11 Mei 1994 Mengenai Pemberian Izin Usaha Bank Umum.

Untuk menambahkan pendanaan, Bank pertama kali mencatatkan obligasinya di Pasar modal setelah memperoleh statment efektif dari OJK sesuai surat Nomor S.339/D.04/2017 tanggal 21 Juni 2017, berikutnya dilakukan penawaran umum Obligasi Bank Mandiri Taspen Pos I Tahun 2017 dengan jumlah pokok sebesar Rp 2.000.000.000,- Pada tanggal 12 Juli 2017, Obligasi tersebut sudah dicatat pada Bursa Efek Indonesia.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

A. Visi

Menjadi mitra terbaik dan terpercaya dalam memberdayakan dan mensejahterakan.

B. Misi

1. Menciptakan pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik.
2. Fokus pada kebutuhann UMKM dan pensiunan dengan menyalarkankan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan.

3.1.3. *Statement Budaya Perusahaan*

Mendukung pencapaian visi dan misi Bank Mandiri Taspen, telah dilakukan perbaikan pada budaya perusahaan menjadi Mantap Squad Ber-AKHLAK, yaitu:

- Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
- Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan
- Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
- Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
- Kolaborasi : Membangun kerja sama yang sinergis

3.1.4. *Logo dan Maka Bank Mandiri Taspen*



Sumber: Bank Mandiri Taspen, 2023

Gambar 3.1

Logo Bank Mandiri Taspen

Masterbrand logo terdiri dari dua jenis, yaitu logo *mark* dan logo *type*, seperti yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



Sumber: Bank Mandiri Taspen, 2023

Gambar 3.2
Logo *mark* dan logo *type*

Logo *mark* berupa gelombang emas cair menggambarkan simbol dari kekayaan finansial di Asia dimana lengkungan emas sebagai metamorfosa dari sifat *agile*, progresif, pandangan ke depan, *excellence*, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Penggunaan warna kuning emas (kuning ke arah orange) melambangkan :

- Keanggunan, kemuliaan, kemakmuran, kejayaan.
- Warna yang menarik perhatian orang, kreatif dan meriah, warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa.
- Warna yang menggambarkan ramah, menyenangkan dan nyaman.
- Warna ini diterima sebagai warna ceria, membuat masa depan terasa lebih baik, cemerlang, dan cerah.

Posisi logo *mark* berada di atas logo *type* berbentuk gelombang tumbuh ke atas mewakili pencapaian yang tidak pernah berhenti dan

terus membaik meningkatkan kesejahteraan nasabah yang semakin bertumbuh dan berkembang bersama Bank Mandiri Taspen.

Logo *type* bertuliskan Mandiri Taspen dengan huruf kecil menggambarkan sikap ramah (ramah terhadap seluruh segmen bisnis yang dimasuki Bank Mandiri Taspen), serta karakter yang rendah hati (menampilkan kemauan yang besar untuk melayani dengan rendah hati/*Customer Focus*). Tulisan logo ditulis tebal seluruh membuktikan ketegasan serta rasa yakin dalam mengelola perusahaan. Logo *type* bertuliskan Mandiri Taspen pula mencerminkan pemiliknya. Pemakaian warna pada logo *type*:

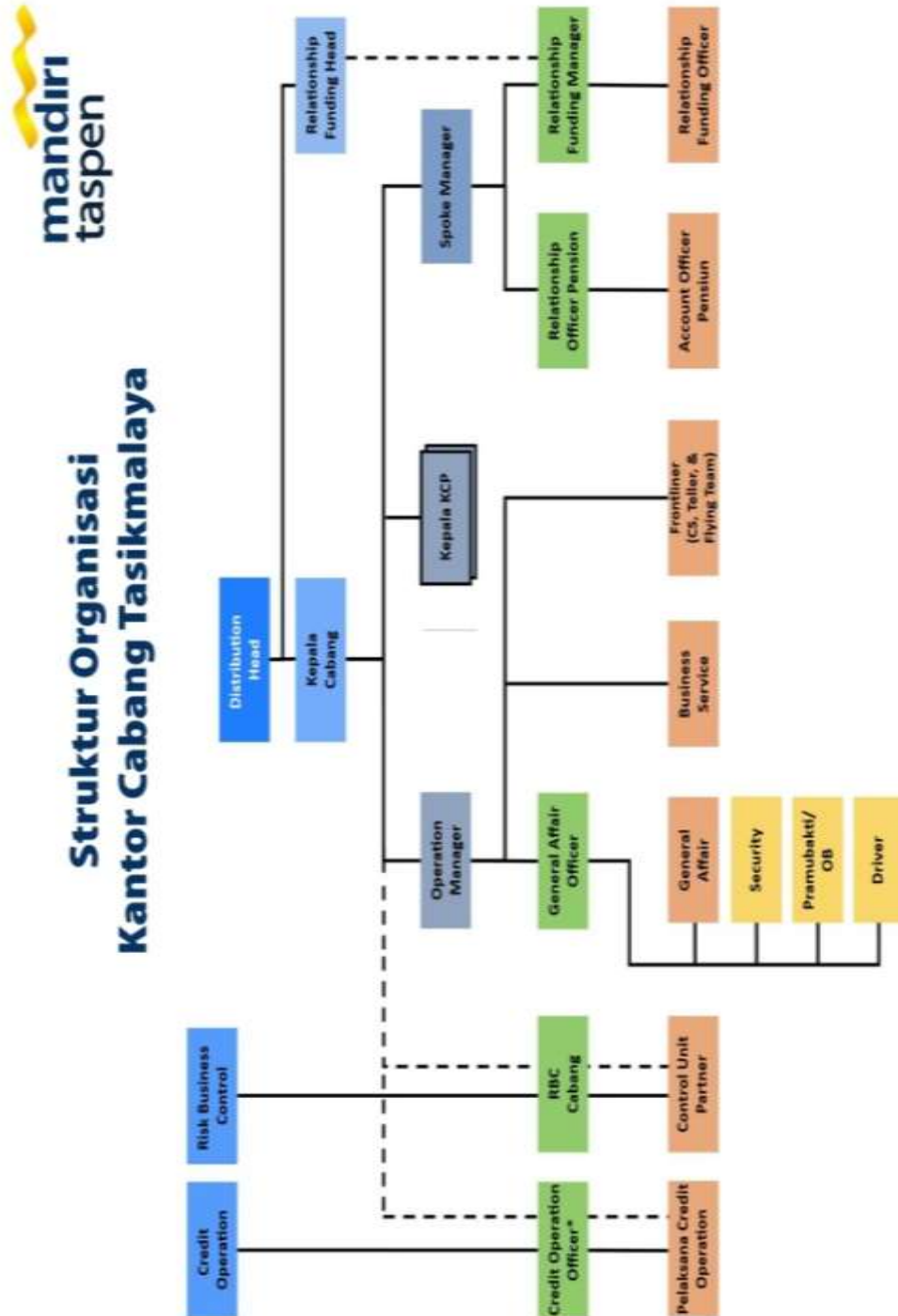
- Biru

Ialah warna dari Bank Mandiri yang menampilkan rasa aman, tenang, menyejukkan, stabilitas (*Command*, memimpin) serta serius (*Respect*) dan tahan uji (*Reliable*), bisa dipercaya, kehormatan yang besar (*Trust, Integrity*), Simbol dari spesialis (*Profesionalism*).

- Biru Tua

Ialah warna dari PT Taspen yang menggambarkan ketentraman, damai serta tenang.

3.1.5. Struktur Organisasi



Sumber: Bank Mandiri Taspen, 2023

Gambar 3.3
Struktur Organisasi

3.1.6. Job Description

Berikut ini merupakan deskripsi pekerjaan di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya, sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

Aparat manajemen bank yang bertanggung jawab penuh atas kelancaran operasional bank, sasaran bisnis, service, serta kontrol segala kantor cabang serta kantor cabang pembantu. Tugas dan wewenang Kepala Cabang, ialah:

- a) Mengupayakan supaya cabang yang dikelola sebagai market leader.
- b) Memelihara serta meningkatkan citra perusahaan.
- c) Meningkatkan produktivitas pegawai serta menegakkan disiplin dan mengedukasi pegawai dengan membagikan contoh yang baik.
- d) Melaksanakan monitoring serta mengevaluasi kantor- kantor di dasar koordinasinya.
- e) Memacu serta memesatkan penjualan produk serta pencapaian sasaran bisnis serta market share.
- f) Membagikan input kepada kantor pusat untuk penataan rencana kerja serta anggaran industri secara konsolidasi yang disesuaikan dengan keadaan daerah masing-masing.

2. *Operation Manager*

Aparat manajemen yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional segala unit kerja yang terletak dibawah daerah kantor cabang. Tugas serta wewenang *Operational Manager*, ialah:

- a) Mengecek serta menandatangani fakta transfer, voucher cocok kewenangannya.
- b) Melaksanakan transaksi duit kartal antar bank.
- c) Melaksanakan proses otorisasi, *approval*, serta verifikasi pada sistem bank cocok dengan limit kewenangannya.
- d) Mengkoordinasikan serta mengawasi proses opname persediaan bilyet, ATM, novel tabungan, serta persediaan yang lain.
- e) Bertanggung jawab dalam menaruh serta memakai kunci campuran ruang kluis serta ruang lemari besi.

3. Kepala KCP

Sebagai pembantu pimpinan cabang yang bertanggung jawab untuk menemukan pembiayaan dan biaya, kemudian memberikan layanan berkualitas dan melihat bagaimana setiap bawahan bekerja untuk memperkuat hubungan nasabah dalam mengembangkan pendapatan perusahaan.

4. *Spoke Manager*

Bertanggung jawab untuk mengidentifikasi bagaimana nasabah perusahaan dan pengembangan pendapatan dan proses kredit dapat

selaras dengan tujuan dan sasaran perusahaan. *Spoke manager* juga memiliki tugas seperti manajemen perusahaan untuk mengumpulkan biaya, pendapatan, kinerja dan kualitas pekerjaan, serta menjaga hubungan baik.

5. *Relationship Officer Pension (ROP)*

ROP merupakan pejabat bank yang berperan selaku penyelenggara aktivitas perkreditan khususnya kredit pension di daerah kantor cabang dan melaksanakan pembinaan, mengelola kemampuan serta prospek pada nasabah serta melindungi ikatan area dengan tujuan meningkatkan bisnis serta asset bank cocok dengan syarat Bank Mandiri Taspen. Wewenang serta tanggung jawab ROP, ialah:

- a) Melaksanakan pemasaran kredit pensiunan dalam rangka menolong kepala cabang dalam pencapaian sasaran bisnis cabang.
- b) Bertanggung jawab dalam sasaran kredit pensiunan.
- c) Melaksanakan koordinasi dengan kepala cabang terpaut pencapaian sasaran KC.
- d) Bertanggung jawab tersedianya fasilitas serta prasarana penunjang untuk meningkatkan kantor- kantor yang terdapat dibawah koordinasinya sehingga bisa tingkatan asset, keuntungan, serta kompetensi pegawai dll.
- e) Memutus kredit serta menandatangani dokumen bank cocok kewenangan.

- f) Memonitoring serta melaksanakan pembinaan kepada AOP secara berkala guna meningkatkan produktivitasnya.
- g) Mengkoordinir, memusatkan, membina dan mengawasi seluruh aktivitas personil dibawah koordinasinya sehingga SDM bisa berperan secara maksimal.
- h) Melindungi supaya kualitas pelayanan kepada nasabah terletak ditingkat yang sangat besar.

6. *Account Officer Pensiun (AOP)*

Aparat bank yang melaksanakan serangkaian aktivitas marketing buat memperoleh calon debitur yang potensial untuk bank, dan membagikan uraian yang universal kepada calon nasabah tentang persyaratan kredit pensiunan serta mencari data tujuan nasabah memperoleh kredit pensiunan dan data yang lain. Wewenang serta tanggung jawab AOP, ialah:

- a) Membagikan pengenalan produk bank kepada calon nasabah yang erat hubungannya dengan produk Bank Mandiri Taspen.
- b) Membagikan penerangan secara merata kepada calon nasabah.
- c) Menjalakan ikatan baik dengan nasabah ataupun calon nasabah.
- d) Membagikan pemecahan terbaik serta jalur keluar yang menguntungkan industri serta tidak merugikan nasabah.
- e) Membuat laporan kerja serta laporan analisa nasabahnya.

- f) Membenarkan produk bank terdistribusi serta diperkenalkan dengan baik.
- g) Melaksanakan analisa kelayakan pada nasabah yang mengajukan kredit di Bank Mandiri Taspen.

7. *Relationship Funding Officer*

Memasarkan produk-produk *funding* (pembukaan giro, tabungan dan deposito), *mobile banking*, *cash management* untuk nasabah lama dan calon nasabah berpenghasilan serta partisipasi dalam pengembangan atau peningkatan produk baru atau yang sudah ada.

8. *Credit Operation*

Credit Operation membagikan layanan maksimal kepada bisnis unit dalam penerapan operasional bidang perkreditan meliputi data IDEB, *loan booking*, *credit administration*, *credit reporting*, *collateral valuation*, serta *compliance review* dalam rangka pencairan kredit di daerah kerjanya. Wewenang serta tanggung jawab *Credit Operation*, ialah:

- a) Melakukan evaluasi agunan serta hasil laporan evaluasi agunan yang dilaksanakan industri penilai independent serta di informasikan pada bisnis unit ataupun unit kerja yang lain.
- b) Mempelajari biaya- biaya kredit atas penerapan kredit baru, bonus, serta perpanjangan sarana kredit yang sudah dibayar oleh debitur serta sudah dicatat dengan baik, ialah dengan

mengecek transaksi pembebanan kredit pada dikala ataupun sehabis kredit dilaksanakan.

- c) Melakukan proses klaim asuransi baik asuransi jiwa, asuransi kredit serta asuransi kerugian secara pas waktu.
- d) Melakukan dokumentasi segala dokumen perkreditan, sah kredit, asuransi tercatat secara nyaman serta tertib.
- e) Melakukan penyerahan jaminan kredit pada KC serta KCP apabila kredit sudah berakhir serta dibayarkan dengan lunas.
- f) Pembuatan laporan teratur yang dilaporkan ke kantor pusat, yang meliputi laporan pending notaris, jaminan kredit, laporan penerapan evaluasi agunan, serta laporan pencairan kredit.
- g) Menaruh pedoman kerja serta peraturan yang berkaitan dengan administrasi kredit.
- h) Melaksanakan dokumentasi sah cocok dengan syarat yang ditetapkan.

9. *General Affair* (GA)

General Affair ialah aparat bank yang bertanggung jawab terhadap guna administrasi serta proses yang lain meliputi kepegawaian, logistik, jaringan kantor, pelaporan, serta yang lain dan membenarkan berjalan maksimal. Wewenang serta tanggung jawab *General Affair*, ialah:

- a. Menolong kepala unit buat melindungi serta mengadministrasikan pengelolaan *asset* lewat inventaris kantor serta kendaraan dinas di cabang serta jaringan kantor.
- b. Menolong kepala unit buat mengadministrasikan pesan menyurat serta membenarkan segala dokumen terpaut operasional cabang serta kantor telah cocok dengan syarat.
- c. Menolong kepala unit buat mengadministrasikan serta memberi tahu segala aktivitas operasional kepegawaian cabang serta jaringan kantor dengan baik.
- d. Menolong kepala unit buat membenarkan serta memonitoring administrasi ketaspenan serta keasabrian dengan baik.
- e. Menolong kepala unit dalam memonitoring inventaris kantor serta ketersediaan logistik cabang dan jaringan kantor dengan baik.
- f. Menolong kepala unit buat membuat laporan keuangan cabang serta jaringan kantor dengan baik serta cocok dengan syarat.
- g. Menolong kepala unit buat membenarkan transaksi keuangan cabang serta jaringan kantor tercatat dengan baik serta digunakan cocok dengan syarat.
- h. Berkoordinasi dengan segala jaringan kantor dibawah koordinasi kepala cabang.
- i. Menolong kepala unit buat pengadaan, revisi, serta pemeliharaan keperluan kantor buat kelancaran operasional

cabang serta jaringan kantor cocok dengan syarat yang terdapat.

10. *Business Service*

Aparat bank yang bertugas buat mensosialisasikan kebijakan serta strategi dibidang bisnis serta melaksanakan penataan bisnis plan.

Wewenang serta tanggung jawab *Bussiness Service*, ialah:

- a. Memusatkan, mengevaluasi, serta mensosialisasikan kebijakan serta strategi di bidang bisnis.
- b. Memusatkan serta mengevaluasi penataan bisnis plan serta action plan jangka pendek, jangka menengah, serta jangka panjang supaya sejalan dengan kebijakan perseroan.

11. *Custovmer Service (CS)*

Customer Service ialah aparat bank pada *front office* yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terpaut data serta administrasi produk, jasa layanan yang terdapat di Bank Mandiri Taspen. Wewenang serta tanggung jawab *Customer Service* ialah:

- a. Melaksanakan *cross-selling* produk serta jasa layanan yang terdapat di Bank Mandiri Taspen.
- b. Mencatat serta mengadministrasikan dengan baik menimpa keluhan nasabah serta mengatasinya dengan baik sampai status nasabah *close*.
- c. Melaksanakan proses input informasi pada sistem internal bank terpaut permohonan pembukaan rekening, proses

penutupan rekening, proses pembaruan informasi nasabah serta proses yang lain yang berhubungan dengan sistem cocok kewenangan serta penugasan dari pimpinan.

- d. Melaksanakan pengarsipan dokumen dengan apik cocok transaksi tiap harinya.
- e. Membagikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan melaksanakan promosi terpaut produk serta jasa layanan yang terdapat di Bank Mandiri Taspen.
- f. Membagikan pelayanan kepada nasabah terpaut proses penyerahan kartu ATM, pencetakan ataupun pergantian novel tabungan nasabah, pencetakan bilyet deposito nasabah, melayani permohonan warkat nasabah, serta pencetakan rekening koran nasabah.
- g. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan selama masih di dalam lingkup pelayanan nasabah.

12. *Teller*

Teller ialah aparat bank pada *front office* yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terpaut transaksi tunai ataupun non tunai terhadap produk serta jasa layanan yang terdapat di Bank Mandiri Taspen. Wewenang serta tanggung jawab *Teller*, ialah:

- a. Melaksanakan *cross-selling* terhadap produk serta jasa layanan yang terdapat di Bank Mandiri Taspen.

- b. Melaksanakan perhitungan uang di hadapan nasabah, dalam tiap transaksi setoran ataupun penarikan tunai yang dicoba oleh nasabah.
- c. Mempelajari kebenaran serta keaslian uang cocok kriteria uang asli Bank Indoneisa, yang diterima dari nasabah memakai perlengkapan deteksi ultra violet.
- d. Membuat serta mencetak kas keluar serta kas masuk cocok dengan transaksi yang terdapat di tiap hari kerja, yang terdiri dari laporan saldo *teller*, denominasi teller serta harian transaksi.
- e. Melaksanakan proses penerimaan kas dini serta kas akhir dari *head teller*, baik secara raga ataupun penerimaan lewat sistem internal bank pada dini serta akhir hari.
- f. Melaksanakan proses opname bersama operasional manager ataupun kepala unit secara berkala tiap bulan pada kantor cabang sendiri.
- g. Melaksanakan pengecekan kelengkapan serta kebenaran informasi nasabah pada tiap fakta transaksi yang di terima dari nasabah, saat sebelum melaksanakan input pada sistem internal bank.
- h. Membagikan pelayanan yang baik terhadap nasabah serta calon nasabah pada tiap melaksanakan transaksi meliputi setor

tunai, penarikan tunai, pemindah bukuan, transfer, kliring serta *online payment*.

13. *Flying Team*

Flying Team ialah aparat bank yang bertugas buat mensupport team *frontliner* guna terlaksananya aktivitas operasional kantor cabang.

Wewenang serta tanggung jawab *Flying Team*, ialah:

- a. Melaksanakan proses input informasi pada sistem internal bank terpaut seluruh proses transaksi yang dicoba bersumber pada limit kewenangannya.
- b. Melaksanakan *cross-selling* produk serta jasa layanan yang ada pada Bank Mandiri Taspen.
- c. Membuat laporan penindakan pengaduan konsumen secara berkala tiap bulan serta di informasikan ke kantor pusat.
- d. Melaksanakan proses penerimaan serta penyerahan Bersama operation manager di dini serta akhir hari.
- e. Bertanggung jawab dalam menaruh serta memakai kunci lemari besi, kunci asset ATM, serta kunci kluis.
- f. Melaksanakan koordinasi dengan kepala cabang.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan cabang selama masih dalam ruang lingkup pelayanan nasabah.
- h. Membagikan pelayanan yang baik terhadap nasabah serta calon nasabah dalam melaksanakan transaksi perbankan.

14. *Security*

Bertanggung jawab atas semua keamanan di bank, dimulai dengan membukakan pintu, menyapa dan menyambut setiap nasabah yang masuk ke dalam bank dengan ramah, memeriksa nasabah dengan mengecek suhu tubuh, menanyakan kebutuhan nasabah, membantu dan membimbing nasabah yang akan melakukan transaksi dengan bank.

15. *Pramubakti/OB*

Bertanggung jawab atas kebersihan dan ketertiban kantor dan sekitarnya, pengecekan suhu ruangan, menyediakan kebutuhan karyawan, pembelian makan siang, dan sebagainya.

16. *Driver*

Mengantar pegawai bank dalam kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan menggunakan mobil serta bertanggung jawab atas perawatan inventaris kendaraan.

3.1.7. Produk dan Jasa Perusahaan

1. Tabungan siMantap Gold

Tabungan untuk nasabah perorangan dengan suku bunga kompetitif yang dihitung secara harian. Tabungan ini dilengkapi dengan fasilitas ATM yang dapat ditransaksikan di seluruh mesin ATM Bank Mandiri.

2. Tabungan siMantap Pensiun

Tabungan untuk nasabah pensiunan sebagai sarana untuk menampung uang pensiunan dan gaji pensiunan setiap bulannya atas penunjukan Bank Mandiri Taspen sebagai Bank juru bayar gaji pensiunan. Sebagai bentuk apresiasi kepada nasabah pensiunan, tabungan ini dibebaskan dari biaya administrasi dan dibebaskan saldo minimum dan tetap memperoleh bunga tabungan yang dihitung secara harian.

3. Tabungan siMantap Berjangka (TSB)

Tabungan berjangka dengan setoran wajib setiap bulan dengan jangka waktu yang fleksibel dengan tingkat bunga yang lebih tinggi dari tabungan lainnya. Bertujuan untuk memberi kesempatan kepada nasabah untuk menyetor uangnya setiap bulan sehingga pada jangka waktu yang telah ditetapkan, dana yang terkumpul dapat dimanfaatkan sesuai rencana.

4. TabunganKu

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

5. Deposito

Simpanan yang pencairannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dan syarat-syarat tertentu. Deposito Bank Mandiri Taspen adalah simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

6. Giro

Dana pihak ketiga dalam Rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya sesuai ketentuan yang ditetapkan Bank Mandiri Taspen.

7. Kredit Mantap Pensiun (KMP)

Kredit Mantap Pensiun (KMP) adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada pensiunan untuk tujuan konsumtif multiguna dengan angsuran tetap mencakup pokok dan bunga dimana angsuran dibayar selama periode tertentu sesuai dengan yang diperjanjikan dengan sumber pembayaran dari gaji pensiun bulanan.

8. Kredit Mantap Pra Pensiun (KMPP)

Kredit Mantap Pra pensiun (KMPP) adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada PNS, Anggota TNI, POLRI, Pegawai Sipil TNI/POLRI yang akan memasuki Batas Usia Pensiun (BUP) yang bersangkutan dengan masa pensiun dan pembayaran Gaji Pensiun melalui Bank.

9. Kredit Mantap Pra Pensiun Usaha (KMPPU)

Kredit Mantap Pra Pensiun Usaha (KMPP Usaha) adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS), Anggota TNI/POLRI, dan 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.

10. Kredit Mantap Usaha Pensiun (KMUP)

Kredit Mantap Usaha Pensiun (KMUP) adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada wirausaha yang memiliki tambahan penghasilan dari Gaji Pensiun untuk tujuan modal usaha dengan angsuran tetap mencakup pokok dan bunga dimana angsuran dibayar selama periode tertentu sesuai dengan yang diperjanjikan dengan sumber pembayaran dari hasil usaha dan Gaji Pensiun bulanan.

11. Kredit Retail Mantap (KRM)

Kredit Retail Mantap (KRM) adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada pengusaha perorangan maupun berbentuk badan usaha untuk membiayai modal kerja, investasi, dan konsumtif yang habis dalam satu siklus usaha dan dapat diperpanjang sesuai kebutuhan , jangka waktu kredit maksimal 120 bulan dengan limit diatas Rp200 juta sampai dengan Rp5 miliar.

12. Mantap Corporate Banking

adalah layanan perbankan berbasis web yang disediakan oleh Bank untuk memenuhi kebutuhan Nasabah perusahaan/ instansi dalam mengatur arus keuangan, memperoleh informasi transaksi keuangan dengan cara yang aman, nyaman, mudah dan cepat.

13. Referensi Bank

surat keterangan yang diterbitkan oleh Bank Mandiri Taspen atas dasar permintaan nasabah perorangan maupun perusahaan untuk tujuan tertentu yang bersifat tidak mengikat, tidak menjanjikan dan tidak memberikan jaminan sebagai referensi bahwa nasabah dikenal baik oleh bank (bonafitas nasabah).

14. Tranfer

Jasa pengiriman uang yang dilaksanakan atas permintaan dan untuk kepentingan nasabah. Untuk memberikan kemudahan dalam transaksi pengiriman uang/pembayaran dalam mata uang rupiah dengan biaya yang kompetitif.

15. Layanan Pembayaran (*Online Payment*)

Layanan Pembayaran Bank Mandiri Taspen dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang Bank Mandiri Taspen, agar nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan paska bayar maupun pembelian token listrik Prabayar dan pulsa telepon selular.

16. Inkaso

Layanan Bank Mandiri Taspen untuk penagihan pembayaran atas surat/dokumen berharga kepada pihak ketiga di tempat atau kota lain di dalam negeri dengan memberikan kemudahan kepada Nasabah dalam penagihan pembayaran atas warkat-warkat dengan biaya yang kompetitif.

3.2. Metode Penetiliaan

3.2.1. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis mengambil jenis data kualitatif dimana data yang berupa perkata ataupun verbal. Metode perolehan data kualitatif ialah lewat wawancara serta observasi. Penulis memakai pendekatan deksripsi atau menggambarkan tentang prosedur pemberian kredit dengan teknik membandingkan dengan teori- teori yang ada kemudian mengambil kesimpulan dari hasil perbandingan tersebut. Sehingga memberikan gambaran mengenai prosedur penyaluran kredit mantap usaha pra pensiun (KMUPP) PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasilmalaya.

Berdasarkan sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini hasil dari wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan fokus penelitian penulis. Tidak hanya itu sumber informasi didapatkan dari dokumen- dokumen, artikel, jurnal, serta bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan ulasan penelitian.

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini ialah:

1. Sumber data primer

Menurut Sugiyono (2020:104) sumber primer adalah sumber sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer ialah sumber data yang diperoleh dari hasil pengamatan dengan observasi langsung ialah PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya, setelah itu melaksanakan wawancara dengan pihak- pihak yang berkaitan dengan penelitian penulis ialah bagian kredit operasional.

2. Sumber data sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono 2020:104). Sumber data sekunder penulis mengambil dari broser bank, artikel, jurnal, laporan keuangan publikasi perusahaan serta buku- buku.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Ada pula teknik pengumpulan data yang digunakan yakni sebagai berikut:

1. *In depth interview*

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh untkk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu (Noneng Masitoh dan Euis Rosidah 2018:285). *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).

penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam guna mendapatkan keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sembari bertatap muka antara penulis dan beberapa pegawai bagian operasional kredit PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasilmalaya.

2. *Participant observer*

Dalam Participant observation ini penulis ikut serta dengan aktivitas sehari-hari serta turut merasakan suka maupun dukanya. Dengan observasi partisipan ini data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan hingga mengetahui pada tingkat arti dari setiap perilaku yang terlihat. Menurut Sugiyono (2016:310) menyatakan “observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dalam bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”

3. Studi Pustaka

Ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca serta menekuni bermacam literatur dan sumber teks yang berhubungan dengan permasalahan yang tengah diteliti.

3.2.3. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode kualitatif meliputi menentukan arah penelitian, menggunakan informan sebagai data, dan menarik kesimpulan tentang hasil penelitian.

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Langkah-langkah penulis untuk menganalisis penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Penulis mengumpulkan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pengumpulan data ini dilakukan penulis selama magang di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya, sehingga data yang diperoleh banyak. Pada situasi awal penulis melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi

social/objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar dicatat semua. Dengan demikian penulis akan memperoleh data yang sangat bervariasi.

2. Reduksi data

Dalam mereduksi data penulis memilih hal-hal pokok yang diperlukan untuk mendukung penelitian yang diperoleh selama studi lapangan dan studi kepustakaan, reduksi data dapat mempermudah penulis dalam memfokuskan data hasil penelitian atau memberikan gambaran mengenai hasil penelitian.

3. Penyajian data (Display)

Dalam penyajian data sangat membantu dalam memahami dan menguraikan data, dalam penelitian ini penyajian data dalam bentuk uraian secara sistematis dan tersusun agar mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam penelitian dimana kesimpulan ini dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, dalam penarikan kesimpulan ini disajikan dalam bentuk narasi.