

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya, merupakan perusahaan yang bergerak pada usaha bidang perbankan yang berfokus pada segmen UMKM dan pensiunan, yang terletak di Jl. Ir. H. Juanda No.1, RW.2, Sukamulya, Kecamatan Bungursari, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46151. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Bank Mandiri Taspen Pos sebelumnya bernama PT. Bank Sinar Harapan Bali yang dikenal dengan sebutan "Bank Sinar" mengawali kiprahnya sebagai Maskapai Andil Indonesia (MAI) Bank Pasar Sinar Harapan Bali yang didirikan pada tanggal 23 Februari 1970. Tanggal ini kemudian ditetapkan sebagai tanggal kelahiran Bank Sinar. Perubahan status Bank Sinar menjadi Perseroan Terbatas dilakukan berdasarkan Akta No.4 tanggal 3 November 1992, dibuat dihadapan Notaris Ida Bagus Alit Sudiatmika, SH di Denpasar. Akta Pendirian tersebut memperoleh persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C2- 4581 HT.01.01.Th.93 tanggal 12 Juni 1993.

Desember 2014 dilaksanakan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) dengan keputusan sebagaimana tercantum dalam Akta No.93 tanggal 22 Desember 2014 yang dibuat dihadapan Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, SH dengan keputusan antara lain Persetujuan Penambahan Modal Dasar, Modal Ditempatkan dan Modal Disetor Perseroan. Pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Bank Sinar yang dilaksanakan tanggal 22 Desember 2014 telah dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Bali, sesuai Surat No. 0304/B/KP-Dir/BSHB/XII/2014 tanggal 24 Desember 2014 dan telah mendapatkan persetujuan perubahan badan hukum.

PT. Bank Sinar Harapan Bali sesuai Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. AHU-13665.40.20.2014 tertanggal 30 Desember 2014. Seiring dengan keluarnya ijin dari Otoritas Jasa Keuangan No. 166/KDK.03/2015 tanggal 24 Juli 2015 tentang Penggunaan Ijin Usaha atas nama PT. Bank Mandiri Taspen Pos dan surat No. S-134/KO.311/2015 tanggal 31 Juli 2015 tentang Persetujuan Perubahan Logo, maka PT Bank Sinar Harapan Bali secara resmi berganti nama dan logo menjadi PT Bank Mandiri Taspen Pos pada tanggal 7 Agustus 2015 dengan publikasi pengumuman di media nasional dan media lokal serta bersurat secara resmi ke instansi pemerintah dan swasta yang terkait untuk perubahan tersebut. Nama baru tersebut mencerminkan pemilik dari Bank Mandiri Taspen Pos yaitu PT Bank Mandiri (persero) Tbk, PT Taspen (Persero) dan PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan masuknya kedua BUMN tersebut sebagai pemegang saham maka Bank Mandiri Taspen Pos semakin mantap untuk melakukan invasi bisnis. Salah

satunya, menggarap bisnis pensiunan bekerjasama dengan PT Taspen, PT Pos serta Bank Mandiri. Dalam kerja sama itu, para pihak sepakat untuk memanfaatkan layanan masing-masing pihak. Dukungan penuh dari induk perusahaan tersebut membuat Bank Mandiri Taspen Pos lebih yakin untuk melayani para pensiunan. Terlebih lagi, Taspen dan Pos telah lama mengelola dana pensiun. Sebelum berubah nama menjadi Bank Mantap, kegiatan usaha difokuskan pada sektor UMKM, kedepan, Bank Mandiri Taspen Pos akan fokus di segmen pensiunan dan UMKM.

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

Perubahan nama Bank tersebut juga telah disetujui oleh OJK berdasarkan surat No. KEP-22/PB.1/2017 tanggal 18 Desember 2017 tentang Penetapan Penggunaan Ijin Usaha atas nama PT. Bank Mandiri Taspen Pos menjadi PT Bank Mandiri Taspen dan surat OJK Regional Bali dan Nusa Tenggara No. S128/KR.08/2017 tanggal 22 Desember 2017 tentang Penegasan perubahan logo Bank, maka PT Bank Mandiri Taspen Pos secara resmi berganti nama dan logo menjadi PT. Bank Mandiri Taspen pada tanggal 23 Desember 2017. Perubahan

terakhir atas Anggaran Dasar Bank dinyatakan dengan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham No. 23 tanggal 14 Desember 2017 dari Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H., Notaris di Denpasar, mengenai penambahan modal dasar ditempatkan dan disetor, persetujuan perubahan susunan pengurus dan pemegang saham Akta perubahan tersebut telah dilaporkan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat penerimaan pemberitahuan perubahan data Bank tertanggal 15 Desember 2017 No. AHU-AH.01.03- 0201081 dan telah didaftarkan pada daftar Perseroan Nomor AHU- 0159484.AH.01.11 Tahun 2017 tanggal 15 Desember 2017. Sampai dengan tanggal penyelesaian laporan keuangan, Bank belum mendapatkan persetujuan perubahan tersebut dari OJK.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Menjadi Mitra Terbaik dan Terpercaya dalam Memberdayakan dan Mensejahterakan.

2. Misi

- a. Menciptakan Pertumbuhan Bisnis dan Kesejahteraan Melalui Produk dan Layanan Keuangan Terbaik.
- b. Fokus Pada Kebutuhan UMKM dan Pensiunan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Statement Budaya Perusahaan Bank Mandiri Taspen Yaitu **Mantap Squad Berakhlak** dimana memiliki arti dan perilaku utama yang harus dijalankan oleh setiap pegawai di PT. Bank Mandiri Taspen yaitu sebagai berikut :

1. Amanah yaitu memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
2. Kompeten yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
3. Harmonis yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan.
4. Loyal yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan Negara.
5. Adaptif yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
6. Kolaboratif yaitu membangun kerja sama yang sinergis.

3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan



Gambar 3.1 Logo PT. Bank Mandiri Taspen

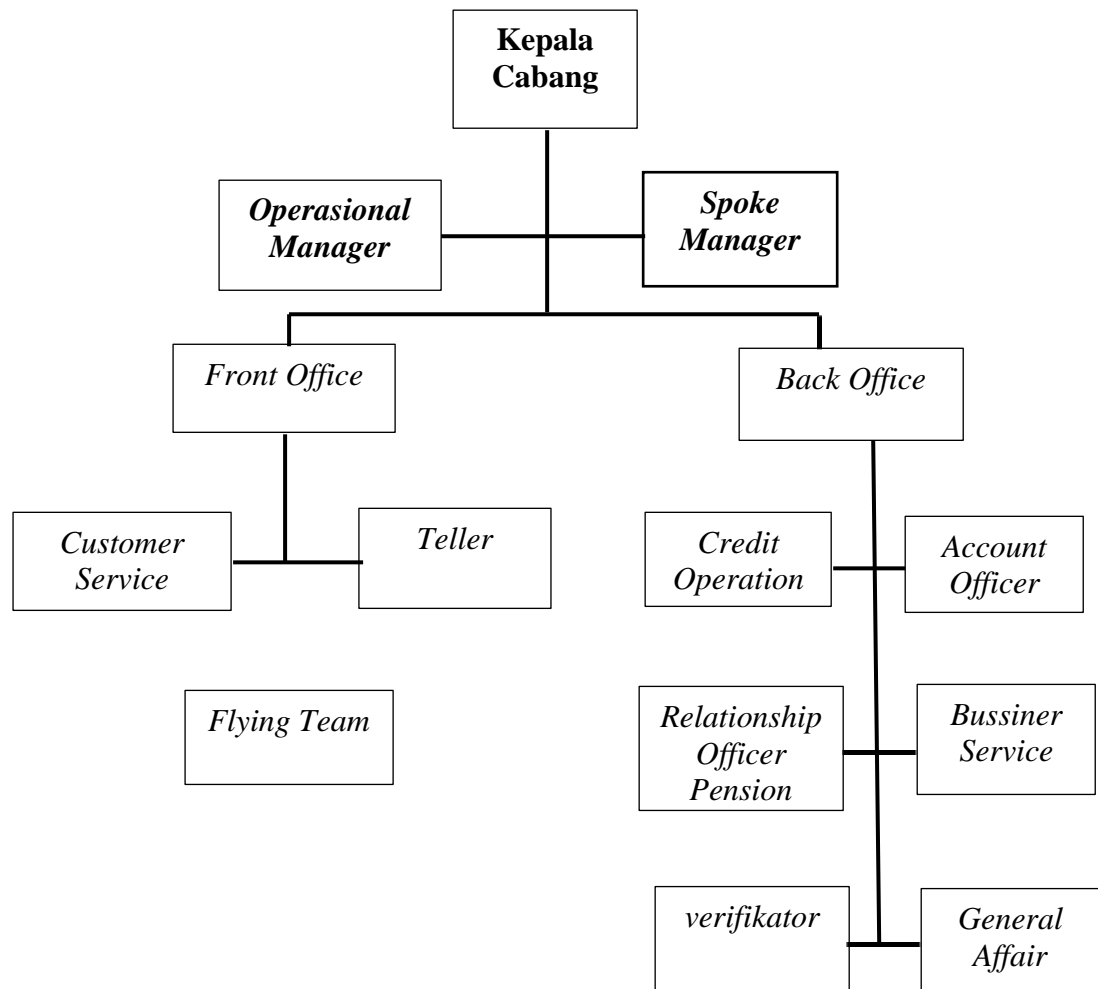
Sumber : www.bankmantap.co.id, 2024

Logo PT Bank Mandiri Taspen menggambarkan pencapaian yang tidak pernah terhenti dan terus meningkat untuk kemakmuran nasabah yang semakin bertumbuh dan berkembang bersama Bank Mandiri Taspen.

1. Logo *type* bertuliskan mandiri taspen dengan huruf kecil menggambarkan sikap ramah (ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki Bank Mandiri Taspen), dan kepribadian yang rendah hati (menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati). Tulisan logo ditulis tebal semua menunjukkan ketegasan dan rasa percaya diri dalam mengelola perusahaan. Logo *type* bertuliskan Mandiri Taspen juga mencerminkan pemiliknya, penggunaan warna pada logo *type*:
2. Warna Biru Tua Pada Logo Mandiri merupakan warna dari Bank Mandiri yang menunjukkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, stabilitas (*command*, memimpin) dan serius (*respect*) serta tahan uji (*realible*), dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*trust, integrity*), dan simbol spesialis (*profesionalism*).
3. Warna Biru Tua Pada Logo Taspen merupakan warna dari PT Taspen yang menggambarkan ketentraman, damai, dan tenang.
4. Logo gelombang emas cair merupakan *symbol* dari kekayaan finansial di Asia dimana lingkungan emas sebagai metamorfosa dari sifat *agile*, progresif, pandangan ke depan, *excellent*, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.
5. Penggunaan warna kuning emas melambangkan:
 - a. Keagungan, kemuliaan, kemakmuran, dan kejayaan.

- b. Menjadikan nasabah merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang) aktif, kreatif, dan meriah warna spriritual serta melambangkan hal yang luar biasa.
- c. Ramah, menyenangkan, dan nyaman.
- d. Warna ini diterima sebagai warna ruang, membuat perasaan masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala - nyala. Posisi dari logo mark yang berada di atas logo *type* serta gelombang menggambarkan pencapaian yang tidak pernah henti dengan pertumbuhan keatas menandakan kemakmuran nasabah yang tumbuh dan berkembang bersama Bank Mandiri Taspen.

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : www.bankmantap.co.id, 2024

3.1.6 Job Description

1. Kepala Cabang

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

- a. Mengupayakan agar cabang yang dikelola menjadi *market leader*.

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

2. *Operational Manager*

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

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

3. *Customer Service*

Customer Service sebagai *staff* pelaksana dari *frontliner* bertugas melayani kebutuhan nasabah terkait informasi dan administrasi produk, jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen. Wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* yaitu :

- a. Melakukan *cross-selling* produk dan jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.
- b. Mencatat dan mengadministrasikan dengan baik mengenai keluhan nasabah dan mengatasinya dengan baik hingga status nasabah close.
- c. Melakukan proses input data pada sistem internal bank terkait permohonan pembukaan rekening, proses penutupan rekening, proses pembaruan data nasabah dan proses lainnya yang berhubungan dengan sistem sesuai kewenangan dan penugasan dari pimpinan.
- d. Melakukan pengarsipan dokumen sesuai transaksi setiap hari nya.
- e. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta melakukan promosi terkait produk dan jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.
- f. Memberikan pelayanan kepada nasabah terkait proses penyerahan kartu ATM, pencetakan atau pergantian buku tabungan nasabah, pencetakan bilyet deposito nasabah, melayani permohonan warkat nasabah, dan pencetakan rekening koran nasabah.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan sepanjang masih di dalam lingkup pelayanan nasabah.

4. *Teller*

Teller sebagai *staff* pelaksana dari *frontliner* bertugas melayani kebutuhan nasabah terkait transaksi tunai maupun non tunai terhadap produk dan jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen. Wewenang dan tanggung jawab *Teller* yaitu :

- a. Melakukan *cross-selling* terhadap produk dan jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.
- b. Melakukan perhitungan fisik uang di hadapan nasabah, dalam setiap transaksi setoran maupun penarikan tunai yang dilakukan oleh nasabah.
- c. Meneliti kebenaran dan keaslian uang sesuai kriteria uang asli Bank Indoneisa, yang diterima dari nasabah menggunakan alat deteksi ultra violet.
- d. Membuat dan mencetak kas keluar dan kas masuk sesuai dengan transaksi yang ada di setiap hari kerja, yang terdiri dari laporan saldo *Teller*, denominasi *Teller* dan jurnal transaksi.
- e. Melakukan proses penerimaan kas awal dan kas akhir dari *Head Teller*, baik secara fisik maupun penerimaan melalui sistem internal bank pada awal dan akhir hari.
- f. Melakukan proses opname bersama operasional manager atau kepala unit secara berkala setiap bulan pada kantor cabang sendiri.

- g. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran data nasabah pada setiap bukti transaksi yang di terima dari nasabah, sebelum melakukan input pada sistem internal bank.
- h. Memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah dan calon nasabah pada setiap melakukan transaksi meliputi setor tunai, penarikan tunai, pemindah bukuan, transfer, kliring dan online payment.

5. ROP (*Relationship Officer Pension*)

Relationship Officer adalah posisi dalam perusahaan keuangan atau perbankan yang terlibat langsung dalam dunia marketing. Tugas seorang ROP yaitu sebagai pemimpin di tim bisnis serta bertugas untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah dalam dunia perbankan baik pada internal maupun eksternal perusahaan. Selain itu ROP memiliki tugas yaitu :

- a. Melakukan kegiatan berupa analisis potensi pasar.
- b. Membina hubungan baik dengan perusahaan dan konsumen.
- c. Memenuhi target yang harus dicapai per satu bulan.
- d. Menjalankan tugas sebagai marketing untuk mencari lending.
- e. Mengelola aspek bisnis dan risiko.

6. AOP (*Account Officer Pension*)

Account officer adalah bagian dari tim bisnis atau perkreditan yang memiliki tugas dan kewajiban secara umum untuk mengelola penyaluran dana kepada nasabah melalui produk lending yang tersedia. AOP bertugas untuk mencari nasabah yang sesuai dengan kriteria pada peraturan bank,

menilai nasabah, tenor yang diberikan kepada nasabah. Tugas AOP adalah melakukan pemasaran produk perbankan terutama produk yang berkaitan dengan kredit. Tugas pokok AOP adalah sebagai berikut :

- a. Mencari nasabah (debitur) yang sesuai dengan kriteria dalam peraturan bank.
- b. Melakukan wawancara awal kepada calon debitur serta pengisian aplikasi permohonan kredit serta menjelaskan perhitungan kredit kepada calon debitur.
- c. Memberikan penjelasan tentang syarat, peraturan dan ketentuan umum kredit yang berlaku di bank.
- d. Mengumpulkan dan melengkapi seluruh dokumen yang diperlukan dari calon debitur untuk proses kredit serta memastikan seluruh data informasi yang diterima telah diyakini kebenarannya dan seluruh *fotocopy* dokumen yang diterima sesuai dengan aslinya.
- e. Melaporkan dan menginformasikan kepada ROP tentang calon debitur untuk dilakukan kunjungan atau peninjauan langsung ke tempat tinggal atau tempat usaha dari calon debitur.
- f. Membuat atau melakukan penilaian, mengevaluasi serta menganalisa keuangan, arus kas, kebutuhan kredit serta tujuan penggunaan kredit oleh calon debitur.
- g. Membuat memorandum persetujuan kredit atau rekomendasi kredit kepada pejabat pemutus kredit untuk dapat diberikan keputusan kredit yaitu disetujui, ditolak, atau ditangguhkan.

- h. Apabila memorandum kredit atau rekomendasi kredit disetujui, dokumen calon debitur diserahkan kepada bagian administrasi kredit untuk proses pencarian kredit.
- i. Memonitoring pembayaran kredit dan kolektibilitas pembayaran debitur.
- j. Melakukan penagihan terhadap debitur yang terlambat membayar atau debitur bermasalah.

7. PCO (Pelaksana *Credit Officer*)

Tugas PCO diantaranya melakukan pembuatan perjanjian kredit, *compliance review*, dan pemeliharaan rekening. *Compliance review* adalah melakukan penelitian yang menyangkut kebenaran atas dokumen-dokumen pemenuhan syarat kredit. Syarat yang dipenuhi seperti syarat penandatanganan perjanjian kredit, syarat efektif perjanjian kredit dan syarat penarikan kredit sesuai yang tertulis di dalam surat perjanjian penandatanganan kredit (SPKK).

8. *Credit Operation*

Wewenang dan tanggung jawab *Credit Operation* yaitu:

- a. Melaksanakan penilaian agunan dan hasil laporan penilaian agunan yang dilaksanakan perusahaan penilai *independent* dan disampaikan pada bisnis unit atau unit kerja lainnya.
- b. Meneliti biaya-biaya kredit atas pelaksanaan kredit baru, tambahan, dan perpanjangan fasilitas kredit yang telah dibayar oleh debitur dan

telah dicatat dengan baik, yaitu dengan memeriksa transaksi pembebanan kredit pada saat atau setelah kredit dilaksanakan.

- c. Melaksanakan proses klaim asuransi baik asuransi jiwa, asuransi kredit dan asuransi kerugian secara tepat waktu.
- d. Melaksanakan dokumentasi seluruh dokumen perkreditan, legal kredit, asuransi tercatat secara aman dan tertib.
- e. Melaksanakan penyerahan jaminan kredit pada KC dan KCP apabila kredit telah selesai dan dibayarkan dengan lunas.
- f. Pembuatan laporan rutin yang dilaporkan ke kantor pusat, yang meliputi laporan pending notaris, jaminan kredit, laporan pelaksanaan penilaian agunan, dan laporan pencairan kredit.
- g. Menyimpan pedoman kerja dan peraturan yang berkaitan dengan administrasi kredit.
- h. Melakukan dokumentasi legal sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

9. *Business Service*

Business Service bertugas untuk mensosialisasikan kebijakan dan strategi dibidang bisnis dan melakukan penyusunan bisnis plan.

Wewenang dan tanggung jawab *Business Service* yaitu :

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

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

10. *General Affair*

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

- a. Membantu kepala unit untuk menjaga dan mengadministrasikan pengelolaan *asset* melalui inventaris kantor dan kendaraan dinas di cabang dan jaringan kantor.
- b. Membantu kepala unit untuk mengadministrasikan surat menyurat dan memastikan seluruh dokumen terkait operasional cabang dan kantor sudah sesuai dengan ketentuan.
- c. Membantu kepala unit untuk mengadministrasikan dan melaporkan seluruh kegiatan operasional kepegawaian cabang dan jaringan kantor dengan baik.
- d. Membantu kepala unit untuk memastikan dan memonitoring administrasi kedisiplinan dan keasabrian dengan baik.
- e. Membantu kepala unit dalam memonitoring inventaris kantor dan ketersediaan logistik cabang serta jaringan kantor dengan baik.
- f. Membantu kepala unit untuk membuat laporan keuangan cabang dan jaringan kantor dengan baik dan sesuai dengan ketentuan.

- g. Membantu kepala unit untuk memastikan transaksi keuangan cabang dan jaringan kantor tercatat dengan baik dan digunakan sesuai dengan ketentuan.
- h. Berkoordinasi dengan seluruh jaringan kantor dibawah koordinasi kepala cabang.
- i. Membantu kepala unit untuk pengadaan, perbaikan, dan pemeliharaan keperluan kantor untuk kelancaran operasional cabang dan jaringan kantor sesuai dengan ketentuan yang ada.

11. *Verifikator*

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

- a. Bertanggung jawab dan melakukan verifikasi terhadap file kredit yang dicairkan.
- b. Bertanggung jawab dan melaksanakan verifikasi pada H+1 terhadap transaksi-transaksi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- c. Mecocokan jurnal dengan buktri transaksi.
- d. Membubuhkan paraf pada bukti transaksi yang telah di verifikasi.

- e. Memastikan seluruh sudah mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang sesuai dengan limitnya.
- f. Memastikan pos-pos neraca sesuai dengan rinciannya.
- g. Melakukan verifikasi terhadap pembukaan rekening baru, termasuk inputan data nasabah, pemeliharaan data rekening, pengelolaan kartu ATM beserta PIN nya.
- h. Melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen pengadaan dan pengelolaan barang, pemeliharaan asset dan pemenuhan SDM.
- i. Melakukan verifikasi terhadap warkat dan surat berharga.
- j. Melakukan pemeriksaan terhadap file kredit, dana dan operasional kantor melakukan penelusuran indikasinya terjadinya penyimpangan dan melaporkannya.
- k. Meyakini bahwa cabang telah menjaga kebersihan dan keamanan ruang komputer dan jaringannya.
- l. Memastikan kelengkapan semua dokumen transaksi tersimpan di tempat aman dan terkunci dengan rapi.

12. *Flying Team*

Flying Team merupakan aparat bank yang bertugas untuk mensupport team frontliner guna terlaksananya kegiatan operasional kantor cabang. Wewenang dan tanggung jawab *Flying Team* yaitu :

- a. Melakukan proses input data pada sistem internal bank terkait semua proses transaksi yang dilakukan berdasarkan limit kewenangannya.

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

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Umar (2009:22) deskriptif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab – sebab dari suatu gejala tertentu. Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument, teknik pengumpulan data dan analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk

menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu dan kelompok.

Penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *service excellent* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam metode penelitian ini penulis menggunakan jenis metode penelitian deskriptif kualitatif dengan cara wawancara, observasi, dan studi pustaka. Menurut Yusuf (2014 : 372) wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara peneliti dan yang diteliti melalui komunikasi secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Creswell (2012:213) menyatakan observasi adalah sebuah proses pengumpulan informasi langsung tanpa ujung yang dilakukan dengan mengamati orang dan tempat secara langsung di lapangan.

Sugiyono (2012:291) menyatakan studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti dan studi pustaka sangat penting untuk penelitian, karena penelitian tidak lepas dari literatur.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi kedalam dua bagian :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan

sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2013:402) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder adalah data yang diperlukan untuk melengkapi informasi yang dapat diperoleh melalui studi pustaka dari buku- buku literatur, jurnal, data dari internet, dan skripsi penelitian sebelumnya.

3.2.2.2 Penentuan sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2013:118).

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2018:136). Sampel diambil dengan metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono, 2018: 136). Penentuan sampel dalam teknik ini ditunjukan langsung kepada pimpinan, 2 *customer service* dan 10 nasabah PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

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

Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah analisis data kualitatif. Dalam menganalisis data penulis menggunakan analisis data model dari Matwe G. Miles dan Michel Huberman, meliputi empat tahap yang dilakukan secara interaktif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2018:245-253).

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan studi pustaka dengan menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan berikutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan topik penelitian, kemudian mencari temanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hasil pengamatan dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2015:249). Data yang akan penulis sajikan yaitu dalam bentuk uraian singkat.

4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2015:252) kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.