

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Mandiri Taspen

PT Bank Mandiri Taspen ialah anak perusahaan dari PT Bank Mandiri dan PT Taspen (Persero). PT Bank Mandiri Taspen atau biasa dikenal dengan Bank Mantap pindahan dari salah satu bank lokal di Bali. PT Bank Mandiri Taspen bergerak dibidang perbankan dengan segmen pasar UMKM dan pensiunan. Bank Mandiri Taspen didirikan di Denpasar pada tanggal 3 November 1992 dan disebut dengan “bank”. Nama bank tersebut diambil dari nama Ida Bagus Alit Sudiatmika, S.H., di Denpasar. Badan Hukum yang sebelumnya berbentuk perseroan terbatas dikenal dengan nama Maskapai Andil Indonesia (MAI).

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. Untuk menjadi bank nasional, sesuai dengan keputusan RUPS luar biasa pada tanggal 22 Desember 2014, dilakukan perubahan dalam akta No. 93 yang dibuat oleh notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, SH.

Modal ditempatkan dan modal yang disetor oleh bank, dari Rp.100.000.000.000 menjadi Rp.500.000.000.000,00 dan perubahan susunan

pemegang saham, sesuai dengan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, kontrak amandemen telah disetujui sesuai No. AHU-13665.40.20.2014 tanggal 30 Desember 2014.

Dengan adanya penambahan pemegang saham baru PT Taspen (Persero) dan PT Pos Indonesia (Persero), bank juga memutuskan untuk mengubah nama bank dari PT Bank Harapan Bali menjadi PT Mandiri Taspen Pos pada tanggal 7 Januari 2015, dibuat oleh Notaris Denpasar I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menyetujui perubahan tersebut melalui Keputusan No. 2 AHU-0001075.AH.01.02 tanggal 23 Januari 2015. Seiring dengan keluarnya ijin dari Otoritas Jasa Keuangan No. 166/KDK.03/2015 tanggal 24 Juli 2015 tentang Penggunaan Izin 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 resmi ke instansi pemerintah dan swasta yang terkait untuk perubahan tersebut Nama baru tersebut mencerminkan pemilik dari Bank Mandiri Taspen Pos yaitu Bank Mandiri, TASPEN dan Pos Indonesia.

Dengan masuknya kedua BUMN tersebut sebagai pemegang saham maka Bank Mandiri Taspen Pos semakin mantap untuk melakukan invasi bisnis. Salah satunya, menggarap bisnis pensiunan bekerja sama dengan PT Taspen, PT Pos Indonesia 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.

Rapat Umum Pemegang, No. 53 memperkuat ekspansi sebagai Bank Nasional. Tertanggal 31 Oktober 2016 Keputusan Rapat Konfirmasi Nomor 7 tanggal 5 Maret 2019, perihal Pengalihan Kantor Pusat Bank oleh Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menerima akta perubahan tersebut pada tanggal 11 Maret 2019 No. AHU-AH.01.03-138220 dan daftar perseroan Nomor AHU-0039461.AH.01.11 telah didaftarkan pada tanggal 11 Maret 2019 tentang Persetujuan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT Bank Mandiri Taspen dan sudah mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan Nomor : S-5/PB.1/2019 tanggal 28 Januari 2019 tentang Rencana Pemisahan dan Pindahan Alamat Kantor Pusat, Bank memindahkan kantor pusatnya dari Denpasar-Bali ke Jakarta Pusat. Pindahan kantor pusat dilakukan dengan baik pada 11 Maret 2019.

PT Bank Mandiri Taspen Pos berganti nama dan logo menjadi PT Bank Mandiri Taspen sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Bank Mantap dan izin dari Kemenkumham serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 23 Desember 2017. Pemilik saham PT Bank Mandiri Taspen adalah Bank Mandiri – 59,44%, TASPEN – 40% dan IB Made Putra Jandhana – 0,56%.

Tabel 3.1**Profil Perusahaan**

Profil PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis		
1.	Nama Perusahaan	: PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis
2.	Alamat Perusahaan	: Jl. Jenderal Sudirman No. 102 Ciamis, Jawa Barat
3.	No. Telepon Perusahaan	: (0265) 7576773
4.	No. Handphone	: +62 822 9550 6199
5.	Bidang Usaha	: Perbankan
6.	Tanggal Pendirian	: 19 Oktober 2017
7.	Tanggal Pindah Tempat	: 19 Oktober 2020
8.	Dasar Hukum Pendirian	: Didirikan berdasarkan Akta No. 4 Tanggal 3 November 1992
9.	Kepemilikan	: Bank Mandiri 59,44%, TASPEN 40% dan IB Made Putra Jandhana 0,56%
10.	Modal Dasar	: Rp. 751.702.509.000
11.	Modal ditempatkan dan disetor penuh	: Rp. 751. 307.459.000
12.	Pencatatan di Bursa	: Perusahaan tercatat di Bursa Efek

	Efek Indonesia		Indonesia dengan menerbitkan obligasi, efektif tanggal 21 Juni 2017
13.	Kode Emiten	:	BMPT
14.	<i>Website</i>	:	www.bankmandiritaspen.co.id
15.	<i>e-mail</i> Perusahaan	:	corporate.secretary@bankmantap.co.id
16.	Akses Informasi	:	Sekretaris Perusahaan : Telp : (0265) 75767733 (0265) 7578818 (0265) 7577051 Hp : +62 822 1707 8847
17.	<i>Call centre</i>	:	14024
18.	Jumlah Karyawan	:	11 orang

(Sumber : www.bankmandiritaspen.co.id)

3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Mandiri Taspen

1. Visi

Menjadi mitra terbaik dan terpercaya, dalam memberdayakan dan mensejahterakan.

2. Misi

1. Menciptakan pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik
2. Fokus pada kebutuhan UMKM dan Pensiunan.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan PT Bank Mandiri Taspen

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

Amanah yaitu memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

1. Memenuhi janji dan komitmen
2. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan
3. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

2. Kompeten

Kompeten yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
2. Membantu orang lain belajar
3. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

3. Harmonis

Harmonis yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan.

1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
2. Suka menolong orang
3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif

4. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

1. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN dan negara
2. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
3. Patuh kepada pemimpin sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

5. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

1. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik
2. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi
3. Bertindak proaktif

6. Kolaboratif

Membangun kerjasama yang sinergis.

1. Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi
2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

3.1.4 Logo dan Makna PT Bank Mandiri Taspen



Gambar 3.1 Logo Bank Mandiri Taspen

1. Logo PT Bank Mandiri Taspen menggambarkan pencapaian yang tidak pernah terhenti dan terus meningkat untuk memakmurkan nasabah yang semakin bertumbuh dan berkembang bersama Bank Mantap.
2. Logo *type* bertuliskan “Mandiri Taspen” 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* fokus).
3. Tulisan logo ditulis tebal semua menunjukkan ketegasan dan rasa percaya diri dalam mengelola perusahaan.
4. Warna Biru 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 (*professionalism*).
5. Warna Biru Tua pada Logo “Taspen” merupakan warna dari PT. Taspen yang menggambarkan ketentraman, damai, dan tenang.
6. Logo *mark* berupa gelombang emas cair merupakan symbol dari kekayaan finansial di Asia dimana lengkungan emas sebagai metamorfosa dari sifat

agile, progresif, pandangan ke depan, *excellent*, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.

Penggunaan warna kuning emas (kuning ke arah *orange*) melambangkan :

- a. Keagungan, kemuliaan, kemakmuran dan kejayaan
 - b. Ramah, menyenangkan dan nyaman
 - c. Warna ini diterima sebagai warna ruang, membuat, perasan masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.
7. 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 Mantap.

3.1.5 Produk PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis

Produk-produk yang ada pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis yaitu sebagai berikut :

a. Produk Simpanan :

1. TabunganKu

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh perbankan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Tabungan siMantap Berjangka (TSB)

Tabungan si Mantap Berjangka adalah tabungan dengan setoran wajib bulanan yang memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mempersiapkan masa depan yang lebih baik.

3. Tabungan siMantap *Reward* (SMARD)

Tabungan si Mantap *Reward* adalah program tabungan berhadiah langsung tanpa diundi yang diberikan kepada nasabah baik nasabah lama maupun nasabah baru.

4. Deposito Mantap Berjangka

Deposito Mantap adalah simpanan berjangka dalam mata uang rupiah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya. Deposito Mantap bisa dijadikan sebagai pilihan investasi yang dapat memberikan keuntungan dan rasa aman untuk memastikan uang nasabah diinvestasikan di tempat yang aman dan terpercaya sekaligus menguntungkan.

b. Produk Kredit :

1. Kredit Mantap Pensiun (KMP)

Kredit Mantap Pensiun (KMP) adalah kredit yang diberikan kepada pensiunan, peserta program Kredit Mantap Pensiun terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, Pejabat Negara dan Penerima Pensiun (TNI/POLRI).

2. Kredit Mantap Pra Pensiun (KMPP)

Kredit Mantap Pra Pensiun (KMPP) adalah kredit yang diberikan kepada calon pensiunan yaitu 3 tahun sebelum nasabah akan pensiun.

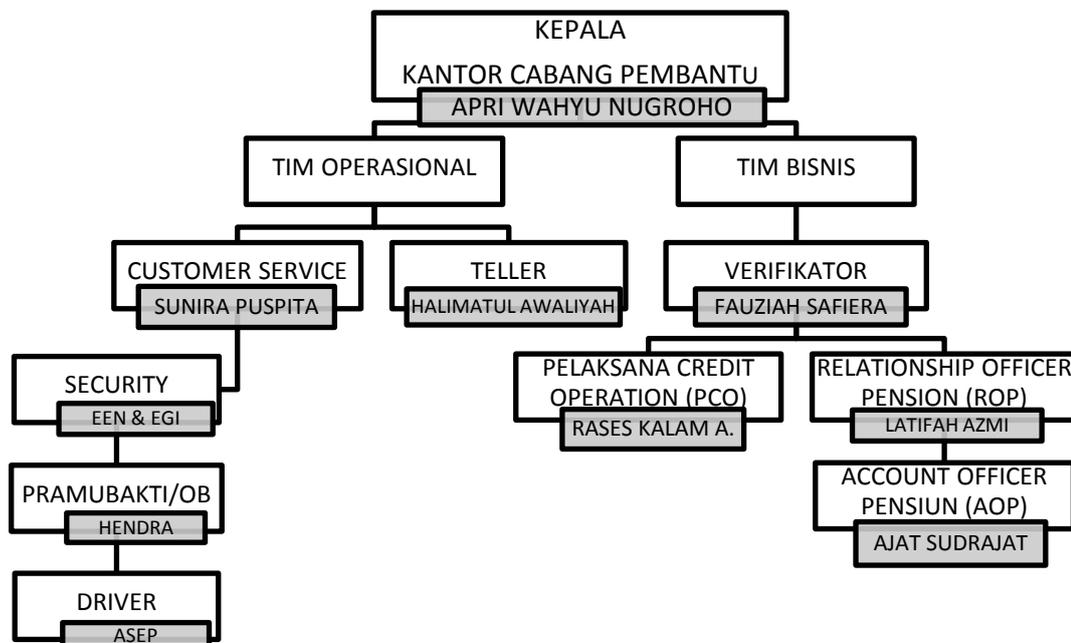
3. Kredit Mantap Usaha Pensiun (KMUP)

Kredit Mantap Usaha Pensiun yaitu produk pinjaman bagi para pensiunan yang memiliki usaha.

4. Kredit Mantap Usaha Pra Pensiun (KMUPP)

Kredit Mantap Usaha Pra Pensiun yaitu produk pinjaman bagi para calon pensiun yang sudah memiliki atau ingin membuka usaha.

3.1.6 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Taspen KCP Ciamis

3.1.7 Job Description PT Bank Mandiri Taspen KCP Ciamis

Adapun penjabaran mengenai tugas masing-masing jabatan ataupun *job decription* :

a. Kepala Kantor Cabang Pembantu

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Menjabarkan kebijakan umum yang telah dibuat Direksi dan telah disetujui oleh Dewan Komisaris.
2. Menyusun dan menghasilkan rencana kerja dan anggaran, proyeksi finance dan non finance disampaikan kepada Direksi untuk mendapatkan persetujuan Dewan Komisaris.
3. Mengkoordinasi, memonitoring dan memfasilitasi kegiatan operasional secara efisien dan efektif sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
4. Menjamin terpeliharanya kelancaran dan ketertiban kegiatan untuk menunjang segala bentuk efektivitas pelayanan kepada nasabah.
5. Melaksanakan dan atau memantau kegiatan operasional bank sesuai dengan ketentuan dalam SOP (*Standard Operating Procedure*).
6. Peninjauan atas kinerja karyawan

Melakukan peninjauan atas kinerja karyawan sangat penting dilakukan untuk meninjau dan mengetahui sejauh mana karyawan melakukan pekerjaan mereka, apakah terdapat kendala atau hal lain yang menjadi trouble di dalam pekerjaan setiap karyawan. Observasi langsung

terhadap kinerja bawahannya akan sangat berguna untuk kelancaran pekerjaan yang dilakukan.

7. Memberikan solusi terhadap semua masalah

Kepala kantor bukan hanya memerintah bawahannya saja untuk melakukan yang terbaik disetiap pekerjaannya, melainkan ketika terdapat masalah kepala kantor wajib memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh setiap karyawannya, baik itu masalah dengan nasabah ataupun dengan sesama karyawan lainnya.

b. ROP (*Relation Officer Pension*)

Relation 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.

Tugas *Relationship Officer* :

1. Melakukan kegiatan berupa analisis potensi pasar.
2. Menjalankan tugas sebagai marketing untuk mencari lending.
3. Membina hubungan baik dengan perusahaan dan konsumen.
4. Memberikan informasi terkait pelayanan produk.
5. Memenuhi target yang harus dicapai per satu bulan.
6. Mengelola aspek bisnis dan risiko.

c. 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.

Inti dari tugas AOP adalah melakukan pemasaran produk perbankan terutama produk yang berkaitan dengan kredit.

Tugas pokok seorang AOP adalah sebagai berikut.

1. Mencari nasabah (debitur) yang sesuai dengan kriteria dalam peraturan bank.
2. Melakukan wawancara awal kepada calon debitur serta pengisian aplikasi permohonan kredit serta menjelaskan perhitungan kredit kepada calon debitur.
3. Memberikan penjelasan tentang syarat, peraturan, dan ketentuan umum kredit yang berlaku di bank.
4. 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 *copy* dokumen yang diterima sesuai dengan aslinya.

5. Melaporkan dan menginformasikan kepada ROP tentang calon debitur untuk dilakukan kunjungan atau peninjauan langsung ke tempat tinggal atau tempat usaha dari calon debitur (*survey lapangan*).

Tanggung Jawab seorang *Account Officer Pension (AOP)* :

1. *Account Officer Pension (AOP)* bertanggung jawab penuh terhadap debitur yang dikelolanya mulai dari memproses kredit debitur untuk direalisasi sampai kredit debitur tersebut lunas.
2. *Account Officer Pension (AOP)* bertanggung jawab kepada direksi melalui kepala bidang kredit.

d. PCO (Pelaksana Credit Officer)

PCO memiliki tugas 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 (SPPK).

e. Customer Service (CS)

Dalam bahasa Indonesia, *service* artinya pelayanan dan *customer* adalah pelanggan. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pelayanan berarti upaya melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.

Kata *customer* dalam bahasa Indonesia bisa diartikan sebagai pelanggan atau konsumen yang di dalam KBBI diartikan sebagai pemakai barang hasil produksi atau pemakaian jasa.

Dengan demikian, berdasarkan makna kata pembentukannya, *Customer Service* dapat diartikan sebagai usaha, proses, atau kegiatan melayani kebutuhan para pemakai barang atau jasa.

Tugas dan fungsi *Customer Service* :

Sebagian garis besar, ada beberapa tugas dan fungsi utama CS yang berlaku secara umum yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan informasi yang lengkap seputar produk perusahaan sesuai kebutuhan pelanggan, calon pelanggan, dan non-pelanggan.
2. Menjaga citra dan nama baik perusahaan dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional.
3. Menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan atau pihak lain yang berkepentingan.
4. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan kebijakan, prosedur, dan aturan yang berlaku di perusahaan.
5. Mengatasi keluhan dan menyelesaikan permasalahan pelanggan agar tetap loyal.
6. Memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami kepada pelanggan yang memiliki latar belakang ekonomi dan pendidikan beragam.

7. Menjadi perantara pelanggan dan perusahaan dengan cara meneruskan keluhan pelanggan kepada pihak manajemen perusahaan sehingga dapat dilakukan perbaikan.

f. Verifikator

Verifikator yaitu sebagai audit internal PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis verifikator ini berfungsi untuk memverifikasi data dari *customer service*, *teller*, dan bagian kredit serta dari ROP untuk keaslian persyaratan nasabah dan kebenaran dalam pengisian data nasabah seperti menyamakan tanggal, nama nasabah dan nominal.

Audit internal PT Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis mengawasi bang Mandiri Taspen untuk daerah Tasikmalaya, Banjar, dan Ciamis.

g. Teller

Teller adalah petugas bank yang pekerjaan sehari-harinya berhadapan dengan nasabah juga masyarakat umum. Bank harus menyeleksi petugas yang akan ditunjuk sebagai *teller* karena cara kerja, sikap, dan tindak tanduk serta cara pelayanannya kepada nasabah dan masyarakat secara tidak langsung *teller* merupakan cerminan keadaan dan reputasi sebuah bank.

Tanggung jawab *Teller* :

1. Pemeriksaan *cashing*, penyetoran, transfer, transfer kawat.
2. Bertanggung jawab dalam melayani rekening tabungan, penarikan.
3. Pengumpulan pembayaran.

4. Mempromosikan produk lembaga keuangan itu (pinjaman/kredit dan produk dana).
5. Memberi arahan bisnis (kepercayaan, asuransi, pinjaman, dll) dan bertanggung jawab terhadap aliran uang tunai.
6. Penebusan obligasi tabungan dan menyelesaikan masalah pelanggan.

Tugas *Teller Bank* :

1. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
2. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
3. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
4. Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama Bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
5. Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
6. Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan.
7. Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
8. Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi *teller* otomatis, dan deposit *e-mail*.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jika ditinjau dari segi prosedur dan pola yang ditempuh oleh peneliti, peneliti ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami suatu fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, yang diperoleh dalam bentuk data-data baik secara tertulis, ucapan lisan ataupun tindakan yang diamati melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam pengumpulan data ini penulis mengadakan pengamatan dan peninjauan secara langsung di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Data-data yang diperoleh penulis berupa data dari hasil wawancara langsung bersama Ibu Sunira Puspita selaku *Customer Service* di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data tersebut seperti dokumen yang terkait yang diperoleh dari perusahaan, buku/catatan yang dianggap dapat memberikan informasi tentang klaim Jaminan Pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan pada saat melakukan penelitian pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis yaitu dengan menggunakan metode :

1. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai literatur dan bacaan yang berhubungan dengan Jaminan Pensiun bagi Aparatur Sipil Negara (ASN).

2. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung mengadakan penelitian di lokasi penelitian melalui berbagai kegiatan yaitu :

- a. Pengamatan (*Participant Observer*)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

b. Wawancara (*in depth interview*)

Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan narasumber, di mana pewawancara hanya bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau arsip yang dapat menjadi suatu bukti kepemilikan yang sah.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif meliputi meneliti fokus penelitian, memiliki informan sebagai data dan membuat kesimpulan atas temuan penelitiannya.

Dengan penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan penelitian

model Miles *and* Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018: 246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

1. Pengumpulan Data

Langkah ini mengonversi hasil wawancara suara menjadi sebuah teks (transkrip), men-*scanning* materi, mengetik data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

3. Penyajian Data (*Display Data*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *table*, grafik, *flowchat*, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka

data dapat terorganisasikan, karena tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas