

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Sejarah Perusahaan

PT. Bank Mandiri Taspen didirikan pada tanggal 3 November 1992 di Denpasar berdasarkan akta pendirian No.4, yang dibuat di hadapan Ida Bagus Alit Sudiarmika, S.H., dengan nama PT. Bank Sinar Harapan Bali. Pendirian ini menjadikan 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.

Dengan adanya 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. Perubahan ini tertulis di 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 tersebut juga telah disetujui oleh OJK berdasarkan Surat 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 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 menyetujui perubahan nama Bank dari PT. Bank Mandiri Taspen Pos menjadi PT. Bank Mandiri Taspen. Akta perubahan tersebut telah dilaporkan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat penerimaan pemberitahuan perubahan data Bank tanggal 7 November 2017 No.AHU-AH.01.03-0188167 telah didaftarkan pada Perseroan No.AHU-0140174.AH.01.11 Tahun 2017.

Untuk menguatkan ekspansi 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., di Denpasar, akta nama kemudian ditegaskan dengan Penegasan Keputusan Rapat No.7 tanggal 5 Maret 2019 mengenai pemindahan Kantor Pusat Bank. Bank memindahkan Kantor Pusatnya yang semula berkedudukan di Denpasar-Bali menjadi berkedudukan dan berkantor pusat di Jakarta Pusat. Perpindahan Kantor Pusat tersebut berpindah secara efektif pada tanggal 11 Maret 2019.

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 memberi izin usaha Bank Umum.

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 Rp 2.000.000.000. Pada tanggal 12 Juli 2017, Obligasi tersebut dicatat pada Bursa Efek Indonesia. Pada 18 November 2019, memperoleh pernyataan efektif untuk menerbitkan Penawaran Umum Berkelanjutan Obligasi I Bank Mandiri Taspen dengan jumlah Rp1.000.000 dan dicatat pada Bursa Efek Indonesia pada tanggal 29 November 2019.

3.1.2 Produk Perusahaan

1. Kredit Mantap Pensiun

Kredit Mantap Pensiun 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

Kredit Mantap Pra Pensiun 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. Pinjaman Ritel

Penyediaan dana yang diberikan kepada pengusaha perorangan/badan usaha untuk membiayai berbagai macam kebutuhan baik untuk kebutuhan investasi, kebutuhan modal kerja, maupun kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa objek yang dibiayai dan ditambah agunan kebendaan dengan limit kredit di atas Rp200 juta.

4. Pinjaman Mikro

Manfaat kesempatan untuk terus berkarya dan mewujudkan rencana Anda ke depan melalui Kredit Pensiun Bank Mantap. Kami memberikan fasilitas kredit dengan bunga kompetitif, persyaratan mudah, dan pelayanan cepat dengan plafon maksimal Rp350.000.000, - dan jangka waktu maksimal 15 tahun.

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 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.

8. Tabungan SiMantap Gold

Tabungan SiMantap Gold adalah tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan.

9. Deposito Mantap

Deposito Bank Mantap adalah simpanan berjangka dalam mata uang rupiah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

10. Giro

Giro Bank Mantap adalah simpanan dana pihak ketiga dalam Rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, dan sarana perintah pembayaran lainnya sesuai ketentuan yang ditetapkan Bank Mantap.

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Menjadi mitra baik 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 dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan.

3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan



Gambar 3.1 Logo Bank Mandiri Taspen

Masterbrand logo terdiri dari logo *type* dan logo *mark*. Posisi logo *mark* yang berada di atas logo *type* 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 Mandiri Taspen.

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/*customer focus*). Tulisan logo ditulis tebal semua menunjukkan ketegasan dan rasa percaya diri dalam mengelola perusahaan. Logo *type* bertuliskan Mandiri Tapsen juga menunjukkan kepemilikan.

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*) *symbol* dari spesialis (*professionalism*).

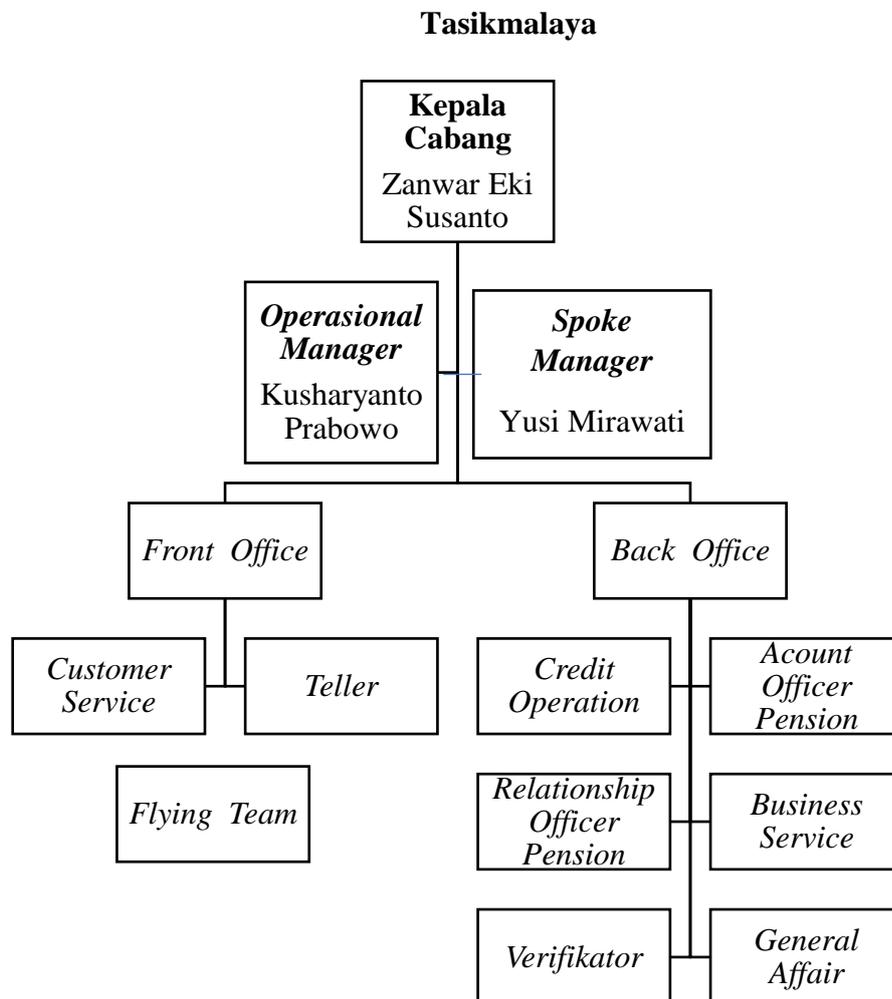
2. Warna Biru Tua : Merupakan warna dari Taspen yang menggambarkan ketentraman, damai, dan tenang.

Logo *mark* berupa gelombang emas cair merupakan *symbol* dari kekayaan finansial di Asia, lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat agile, progresif, pandangan ke depan (*excellence*), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.

3. Warna Kuning Emas melambangkan :
 - 1) Keagungan, kemuliaan, kemakmuran dan kejayaan.
 - 2) Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang) aktif, kreatif dan meriah, warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa.
 - 3) Warna ini juga ramah, nyaman dan menyenangkan.
 - 4) Warna ini diterima sebagai warna riang, membuat perasaan masa depan lebih baik dan menyala-nyala.

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

3.1.6 Job Description

1. Kepala Cabang

Aparat manajemen bank yang 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 *Operational 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 yaitu 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 *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 dengan rapi 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 merupakan aparat bank pada *front office* yang 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. *Credit Operation*

Credit Operation memberikan layanan 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 di wilayah kerjanya. 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.

6. *Account Officer Pension (AOP)*

Aparat bank yang melakukan serangkaian kegiatan marketing untuk mendapatkan calon debitur yang potensial bagi bank, serta memberikan penjelasan yang umum kepada calon nasabah tentang persyaratan kredit pensiunan dan mencari informasi tujuan nasabah mendapatkan kredit pensiunan serta informasi lainnya. Wewenang dan tanggung jawab AOP yaitu :

- a. Memberikan pengenalan produk bank kepada calon nasabah yang erat hubungannya dengan produk Bank Mandiri Taspen.
- b. Memberikan penerangan secara menyeluruh kepada calon nasabah.

- c. Menjalin hubungan baik dengan nasabah maupun calon nasabah.
- d. Memberikan solusi terbaik dan jalan keluar yang menguntungkan perusahaan dan tidak merugikan nasabah.
- e. Membuat laporan kerja dan laporan analisa nasabahnya.
- f. Memastikan produk bank terdistribusi dan diperkenalkan dengan baik.
- g. Melakukan analisa kelayakan pada nasabah yang mengajukan kredit di Bank Mandiri Taspen.

7. *Relationship Officer Pension (ROP)*

ROP adalah pejabat bank yang berfungsi sebagai penyelenggara kegiatan perkreditan khususnya kredit pension di wilayah kantor cabang serta melakukan pembinaan, mengelola potensi dan prospek pada nasabah dan menjaga hubungan lingkungan dengan tujuan mengembangkan bisnis dan asset bank sesuai dengan ketentuan Bank Mandiri Taspen. Wewenang dan tanggung jawab ROP yaitu:

- a. Melakukan pemasaran kredit pensiunan dalam rangka membantu kepala cabang dalam pencapaian target bisnis cabang.
- b. Bertanggung jawab dalam target kredit pensiunan.
- c. Melakukan koordinasi dengan kepala cabang terkait pencapaian target KC.
- d. Bertanggung jawab tersedianya sarana dan prasarana penunjang untuk mengembangkan kantor-kantor yang ada dibawah

koordinasinya sehingga dapat meningkatkan *asset*, keuntungan, dan kompetensi pegawai dll.

- e. Memutus kredit dan menandatangani dokumen bank sesuai kewenangan.
- f. Memonitoring dan melakukan pembinaan kepada AOP secara berkala guna meningkatkan produktivitasnya.
- g. Mengkoordinir, mengarahkan, membina serta mengawasi segala kegiatan personil dibawah koordinasinya sehingga SDM dapat berfungsi secara optimal.
- h. Menjaga agar mutu pelayanan kepada nasabah berada ditingkat yang paling tinggi.

8. *Bussiness Service*

Aparat bank yang bertugas untuk mensosialisasikan kebijakan dan strategi dibidang bisnis dan melakukan penyusunan bisnis plan.

Wewenang dan tanggung jawab *Bussiness 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.

9. *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. Mecocokkan 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 katru 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.

10. *General Affair*

General Affair yaitu aparat bank yang 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 kemaspanan 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. 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 dan Sumber Data

Dalam metode penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dengan cara Observasi, Studi Pustaka dan juga menggunakan metode Wawancara secara mendalam dengan pihak bank.

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 kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti dan studi kepustakaan sangat penting untuk penelitian, karena penelitian tidak lepas dari literatur”.

Slamet (2011) menyatakan, “wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti”.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu Data Primer, data yang dilakukan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian dengan bertanya pada pihak bank, khususnya *Customer Service*.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Participant Observer

Menurut Burhan (2017:115), "*participant observer* atau pengamatan merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan metode pancaindra mata sebagai alat bantu umatnya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit".

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231), menyatakan, "wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu."

3. Studi Pustaka

Menurut Aan Komariah dan Djam'an Satori (2011:105), "studi kepustakaan merupakan pendukung penelitian yang berasal dari pandangan-pandangan para ahli dalam bentuk yang tertulis berupa referensi buku, jurnal, laporan penelitian atau karya ilmiah lainnya".

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data deskriptif kualitatif adalah data yang dianalisis berupa kata-kata atau kalimat baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Aktivitas dalam analisis data yaitu diperoleh dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yang berupa Pelaksanaan *Service Excellent* dan Otentikasi oleh *Customer Service* pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu dengan mencari, mencatat dan mengumpulkan data secara objektif sesuai dengan data hasil observasi dan wawancara.

2. Reduksi

Menurut Sugiyono, (2015:249) “Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan keluas dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli”. Pada hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan *customer service* PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono, (2015:249) “Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya”. Setelah proses reduksi

data selesai, selanjutnya data akan penulis sajikan 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 remangremang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Setelah data disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang pelaksanaan *service excellent* dan otentikasi oleh *customer service*.