

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

1.1. Gambaran Umum Perusahaan

1.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT 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. 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. Bank Sinar memperoleh izin usaha sebagai Bank Umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.77/KMK.017/1994 tanggal 10 Maret 1994 tentang Pemberian Izin Usaha Kepada PT Bank Sinar Harapan Bali di Denpasar, dan Surat Bank Indonesia No.27/63/UPBD/PBD2 tanggal 11 Mei 1994 perihal Pemberian Izin Usaha Bank Umum kepada PT Bank Sinar Harapan

Bali. Pada saat Akta Pendirian PT Bank Sinar Harapan Bali memperoleh persetujuan dari pihak yang berwenang maka MAI Bank Pasar Sinar Harapan Bali dialihkan kepada PT Bank Sinar Harapan Bali.

Bank Sinar berupaya melakukan langkah-langkah untuk memenuhi ketentuan Bank Umum yang mana wajib memenuhi jumlah Modal Inti paling kurang sebesar Rp.80 miliar pada tanggal 31 Desember 2007. Kemudian Bank Sinar melakukan pendekatan kepada beberapa investor yang yang berminat membeli saham Bank Sinar, akhirnya dicapai kesepakatan akuisisi Bank Sinar oleh Bank Mandiri. Berkaitan dengan hal tersebut maka sesuai dengan Surat Gubernur Bank Indonesia No.10/45/GBI/DPIP/- Rahasia tanggal 31 Maret. 2008, Gubernur Bank Indonesia menyetujui Rencana Akuisisi ptbank Sinar Harapan Bali oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., sehingga PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Akan menjadi Pemegang Saham Pengendali.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia tersebut diatas, maka pada tanggal 3 Mei 2008 dilaksanakan penandatanganan Akta Akuisisi dihadapan Notaris I Wayan Sugitha SH di Denpasar. Penandatanganan Akta Akuisisi ini menandai awal kepemilikan Bank Mandiri atas PT Bank Sinar Harapan Bali, di mana

selanjutnya pengelolaan BSHB akan dilakukan secara terpisah dari Bank Mandiri sebagai bank yang tetap berdiri sendiri (Stand-alone bank) dengan fokus utama pada pengembangan bisnis Mikro dan Usaha Kecil.

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 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 bekerjasama 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.

Pada tanggal 28 Januari 2018, 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.

3.1.2. Profil Perusahaan

Tabel 3.1

Profil Perusahaan

No	PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis		
1.	Nama Perusahaan	:	PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis
2.	Alamat Perusahaan	:	Jl. Jendral Soedirman No. 102 Ciamis, Jawa Barat
3.	No. Telepon Perusahaan	:	(0265)7576773
4.	No. Handphone	:	+6281281949774
5.	Bidang Usaha	:	Perbankan
6.	Tanggal Pendirian	:	19 Oktober 2017
7.	TanggalM 6 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 Efek Indonesia	:	Perusahaan tercatat di bursa efek Indonesia dengan menerbitkan obligasi, efektif tanggal 21 Juni 2017
13.	Kode Emiten	:	BMPT
14.	<i>Website</i>	:	www.bankmantap.co.id
15.	<i>E-mail</i> Perusahaan	:	corporate.secreteary@bankmantap.co.id
16.	Akses Informasi	:	Sekretaris perusahaan : Telp : (0265) 75767733 (0265) 7578818 (0265) 7577051 Hp : 081281949774
17.	<i>Call centre</i>	:	14024
18.	Jumlah Karyawan	:	13

(Sumber: www.bankmantap.co.id)

3.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

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

3.1.4. *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 di berikan.

- 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

- 1) Harmonis yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan.
- 2) Sukka menolong orang.
- 3) Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

4. Adaptif

Adaptif yaitu 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 positif.

5. Kolaboratif

Kolaboratif yaitu membangun kerjasama yang sinergis

- 1) Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- 2) Terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah.

- 3) Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

3.1.4. Logo dan Makna PT Bank Mandiri Taspen

Logo Bank Mandiri Taspen



Gambar 2.1

(Sumber: www.bankmantap.co.id)

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

1. 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). 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*:

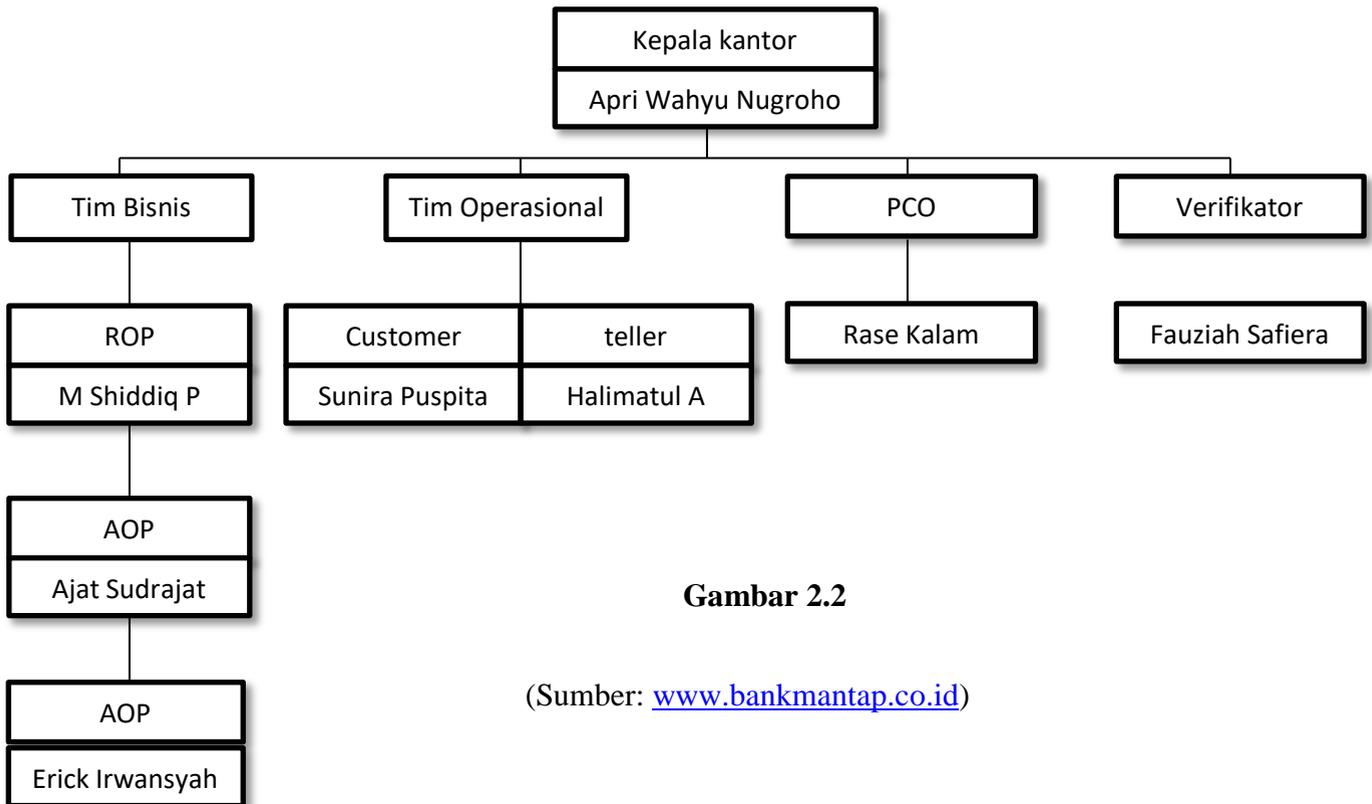
2. Warna Biru Tua Pada Logo Mandiri merupakan warna dari Bank Mandiri yang menunjukkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, stabilitas (*command*, memimpin) dan serius (*respect*) serta tahan uji (*realible*), dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*trust*, *integrity*), dan simbol spesialis (profesionalism).
3. Warna Biru Tua Pada Logo Taspen merupakan warna dari PT Taspen yang menggambarkan ketenraman, damai, dan tenang.
4. Logo *mark* berupa gelombang emas cair merupakan symbol dari kekayaan finansial di Asia dimana lingkungna 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 kita 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 Mantap.

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

3.1.5. Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Taspen Kantor

Cabang Ciamis



Gambar 2.2

(Sumber: www.bankmantap.co.id)

3.1.6. Job Description

Adapun penjabaran mengenai tugas masing-masing jabatan atau *job description*:

a. Kepala Kantor Cabang Pembantu Ciamis

1. Menjabarkan kebijakan umum yang telah dibuar 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 (*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 juga memiliki tugas lainnya yaitu :

1. Melakukan kegiatan berupada 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).
6. Membuat atau melakukan penilaian, mengevaluasi serta menganalisa keuangan, arus kas, kebutuhan kredit serta tujuan penggunaan kredit oleh calon debitur.
7. Membuat memorandum persetujuan kredit atau rekomendasi kredit kepada pejabat pemutus kredit untuk dapat diberikan keputusan kredit yaitu disetujui, ditolak, atau ditangguhkan.
8. Apabila memorandum kredit atau rekomendasi kredit disetujui, dokumen calon debitur diserahkan kepada bagian administrasi kredit untuk proses pencarian kredit.
9. Memonitoring pembayaran kredit dan kolektibilitas pembayaran debitur.
10. Melakukan penagihan terhadap debitur yang terlambat membayar atau debitur bermasalah.

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 (SPKK).

e. *Customer Service*

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 pemakai jasa. Menurut *Institute of Customer*, pelanggan adalah seseorang yang menerima pelayanan dari pemberi pelayanan.

Dengan demikian, berdasarkan makna kata pembentuknya, *Customer Service* dapat diartikan sebagai

usaha, proses, atau kegiatan melayani kebutuhan para pemakai barang atau jasa.

Fungsi dan tugas *Customer Service* Menurut kasmir (2014: 250) sebagai berikut :

1. Sebagai receptionis (penerimaan) Receptionis artinya *Customer Service* sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke bank. Dalam menerima tamu, *Customer Service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah *Customer Service* tidak diperkenankan untuk merokok, makan dan minum.
2. Sebagai deskman, Deskman artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan berupa informasi mengenai produk-produk bank. Termasuk memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan oleh nasabah atau calon nasabah. Sebagai deskman juga

harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah.

3. Sebagai salesman salesman artinya *Customer Service* sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pendekatan, mencari nasabah baru, mengatasi dan menjawab segala permasalahan nasabah.
4. Sebagai *Customer Relation Officer Customer Relation Officer* sebagai orang yang membina hubungan baik kepada seluruh nasabah. Dalam menjaga hubungan baik kepada nasabah dengan cara menjaga image bank sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank.
5. Sebagai komunikator Sebagai komunikator, *Customer Service* sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan bank.

e. Verifikator

Verifikator yaitu sebagai audit internal PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis verivikator

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. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis mengawasi bank mandiri taspen untuk daerah Tasikmalaya, Banjar dan Ciamis.

f. *Teller*

Teller adalah petugas bank yang pekerjaan sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan 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) dan Bertanggung jawab terhadap aliran uang tunai
6. Penebusan obligasi tabungan dan menyelesaikan masalah pelanggan
7. Berkomunikasi dengan supervisor, peers, atau bawahan - Memberikan informasi kepada supervisor, rekan kerja, dan bawahan melalui telepon, dalam bentuk tertulis, e-mail, atau secara langsung.
8. Membangun dan mempertahankan hubungan interpersonal mengembangkan hubungan kerja yang konstruktif dan kooperatif dengan orang lain, dan menjaga mereka dari waktu ke waktu.
9. Melakukan untuk atau bekerja langsung dengan umum - Pertunjukan untuk orang-orang atau berhadapan langsung dengan masyarakat. Ini termasuk melayani pelanggan di restoran dan toko-toko, dan menerima klien atau tamu.
10. Berinteraksi dengan komputer - Menggunakan komputer dan sistem komputer (termasuk hardware dan software)

program, menulis perangkat lunak, mengatur fungsi, memasukkan data, atau informasi proses.

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 4 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 email.
9. Menerima hipotek, pinjaman, atau pembayaran tagihan utilitas publik, verifikasi tanggal pembayaran dan hutang.
10. Menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.

3.1.7. Jaringan Kegiatan Usaha dan Kinerja Usaha Terkini

1. Jaringan Kegiatan Usaha

Jaringan usaha Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis terdiri dari produk simpanan dan produk pinjaman, yaitu :

a. Produk Simpanan

1) 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. Adapun ketentuan TabunganKu, yaitu:

- a) Setoran awal sebesar Rp20.000,-.
- b) Bebas biaya admin.
- c) Jumlah penarikan bebas dan bisa melakukan penarikan sampai Rp0,-.
- d) Fasilitas ATM

Persyaratan pembukaan TabunganKu:

- a) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- c) Nomor *handphone*
- d) Usia minimal 18 tahun

2) 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. Adapun syarat Tabungan Simantap Berjangka, yaitu:

- a) Menyerahkan *fotocopy* KTP/Kartu Identitas Diri
- b) Melakukan setoran awal untuk pembukaan rekening minimum Rp100.000,-

- c) Melakukan setoran secara periodik sesuai kelipatan program TSB
- d) Wajib memiliki rekening sumber setoran bulanan berupa rekening giro atau tabungan selain TSB.

Manfaat atau fasilitas:

- a) Fleksibel

Jangka waktu menabung sesuai kebutuhan nasabah dengan pilihan jangka waktu menabung 1 tahun s/d 20 tahun.

- b) Setoran ringan dan terjangkau

Setoran minimum Rp100 ribu/bulan dan maksimum Rp5 juta/bulan.

- c) Bunga menarik

Suku bunga paling tinggi diantara tabungan bank mantap lainnya (sesuai dengan keputusan yang berlaku).

- d) Mudah dan nyaman

Nasabah cukup mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening dan nasabah tidak perlu datang ke bank setiap bulan karena fasilitas autodebet rekening yang

secara otomatis akan memindahkan dana rekening tabungan si mantap berjangka nasabah.

Biaya-biaya:

- a) Jika tidak ada setoran sebanyak 3 (tiga) kali, maka rekening TSB tersebut akan secara otomatis ditutup oleh sistem dan saldonya dikreditkan/ditransfer ke rekening sumber setoran bulanan. Atas penutupan rekening tersebut dikenakan biaya pinalti sebesar Rp100.000,-
 - b) Penutupan rekening sebelum jatuh tempo atas permintaan nasabah diperkenankan, namun dikenakan biaya pinalti sebesar Rp100.000,- dan biaya administrasi sebesar Rp5.000,-
- 3) Tabungan Simantap Tentukan Hadiahmu (TSTH)
- Tabungan Simantap Tentukan Hadiahmu adalah program tabungan berhadiah langsung tanpa diundi yang diberikan kepada nasabah baik nasabah lama maupun nasabah baru. Adapun syarat TSTH:
- a) Penempatan dana dalam bentuk tabungan.
 - b) Nasabah bersedia tabungannya diblokir sementara sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.

- c) Bunga tabungan sesuai dengan *counter rate* yang berlaku saat penempatan.
- d) Hadiah yang diterima sesuai dengan *table* hadiah dengan jangka waktu tertentu sesuai nominal yang ditempatkan.
- e) Hadiah tidak dapat ditukar dengan uang tunai.
- f) Hadiah diberikan pada jam hari dan jam kerja kantor paling lambat satu bulan kalender setelah penempatan dana.

Keuntungan TSTH:

- a) Dapat memilih hadiah sesuai dengan yang tercantum dalam tabel hadiah dan hadiah diberikan langsung paling lambat satu bulan kalender pada saat nasabah melakukan penempatan dana.
- b) Tabungan tetap mendapat bunga sesuai ketentuan yang berlaku.

4) Deposito Mantap

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.

Syarat Deposito Mantap:

a) Peorangan

1. Minimum penempatan sebesar Rp1.000.000,- dengan usia minimal 18 tahun atau sudah menikah.
2. Warga negara Indonesia :KTP/SIM/Paspor asli.
Warga negara asing :Paspor asli dan KIMS/KITAS (Kartu Ijin Menetap Sementara/Kartu Ijin Tinggal Sementara).
3. Biaya materai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Bunga dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

b) Perusahaan

1. Minimum penempatan sebesar Rp1.000.000,-.
2. KTP/SIM/Paspor pejabat yang berwenang. SIUP, NPWP, Akte Pendirian Perusahaan dan perubahannya yang terakhir.

3. Biaya materai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Bunga dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Manfaat/Fasilitas:

1. Bukti kepemilikan bilyet deposito.
2. Dapat dijadikan jaminan kredit sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.
3. Bebas biaya administrasi bulanan.
4. Bunga deposito dapat dikreditkan ke rekening tabungan/giro Bank Mantap, tunai dan transfer ke bank lain.
5. Bebas memperpanjang deposito secara otomatis/ARO (*AutMomatic Roll Over*).
6. Jangka waktu tersedia 1, 3, 6, 12, 24 bulan.
7. Suku bunga di atas suku bunga simpanan lain.

b. Produk Kredit

1. Kredit Mantap Pensiun (KMP)

KMP adalah kredit yang diberikan kepada pensiunan untuk mewujudkan rencana ke depan.

a) Ketentuan :

- 1) Plafon kredit sampai 350 juta
 - 2) Jangka waktu kredit s/d 15tahun (maksimal usia sampai jatuh tempo 75 tahun)
 - 3) Suku bunga kompetitif
 - 4) Provisi max 2% dari plafon
 - 5) Asuransi jiwa
 - 6) Gratis biaya administrasi.
- b) Syarat KMP:
- 1) SK pensiun PNS asli, TNI/POLRI
 - 2) Kartu Identitas Pensiun (karip/buku ASABRI)
 - 3) *Fotocopy* KTP suami/istri, surat nikah, kartu keluarga, NPWP
2. Kredit Mantap Pra Pensiun (KMPP)
- KMPP yaitu kredit yang diberikan kepada calon pensiun 2 tahun sebelum calon nasabah akan pensiun.
- a) Syarat KMPP
- 1) SK pensiun PNS asli, TNI/POLRI
 - 2) Kartu Identitas Pensiun (karip/buku ASABRI)
 - 3) *Fotocopy* KTP suami/istri, surat nikah, kartu keluarga, NPWP
3. Kredit Mantap Usaha Pra Pensiun

Kredit Mantap Pra Pensiun (KMUPP) yaitu produk pinjaman bagi calon pensiun yang sudah memiliki dan atau ingin membuka usaha.

- 1) SK pensiun PNS asli, TNI/POLRI
- 2) Kartu Identitas Pensiun (karip/buku ASABRI)
- 3) *Fotocopy* KTP suami/istri, surat nikah, kartu keluarga, NPWP
- 4) Foto kegiatan usaha

2. Kinerja Usaha Terkini

Kinerja usaha yang terdapat di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis tentunya terdiri dari target dan strategi pemasaran baik produk *lending* maupun *funding*. Untuk telmencapai target yang dimiliki, Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis menjalin kerja sama dengan dinas-dinas terkait sebagai bahan pendataan pegawai calon pensiunan yang akan pensiun dalam waktu kurang lebih 2 tahun, atau pegawai yang akann pensiun dengan cepat.

Dari data-data tersebut kemudian pihak bank melakukan sosialisasi terkait Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis untuk dijadikan kantor bayar pensiunnya, atau dengan terbuka menawarkan *take over* dari

bank lain. Setelah dilakukan sosialisasi, strategi yang dilakukan adalah marketing, baik melalui *tele marketing* ataupun survei lapangan langsung mengunjungi kediaman nasabah.

Dalam hal ini tim bisnis melakukan penawaran produk pinjaman seperti KMP, KMPP, KMUP, dan lainnya. Selain itu tim bisnis juga membantu tim operasional dalam menawarkan produk simpanan.

Dan strategi yang dilakukan Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis berhasil memenuhi target dengan hasil hampir sempurna.

3.2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain

dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Metode deskriptif didefinisikan sebagai metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa metode analisis deskriptif merupakan metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian yang ada sehingga metode ini harus diadakan akumulasi data (Sugiyono, 2010).

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif atau lebih dikenal dengan istilah kualitatif deskriptif. Dimana metode deskriptif kualitatif merupakan bagian dari penelitian kualitatif.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya berdasarkan fakta-fakta atau kejadian dan data yang ada, kemudian data tersebut diolah, dianalisis dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang dipelajari dan dijadikan sebagai bahan pembahasan sehingga pada akhirnya menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan saran terbaik bagi tempat dan pengelola yang dijadikan objek penelitian.

Berdasarkan dua pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dilakukan secara utuh kepada subjek penelitian dimana terdapat sebuah peristiwa peneliti menjadi sebuah instrument kunci dalam penelitian, kemudian hasil pendekatan tersebut diuraikan dalam bentuk kata-kata yang tertulis data empiris yang telah diperoleh dan dalam pendekatan ini pun lebih menekankan makna daripada generalisasi.

3.2.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:308) sumber primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer adalah data yang di dapat dari sumber pertama bak dari individu atau perorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini data primer yang penulis dapatkan adalah dari hasil wawancara langsung dengan Kepala dan karyawan Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015) data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh orang lain).

Menurut Husein Umar (2013:42) data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain dalam bentuk table atau diagram.

Dalam penelitian ini data sekunder penulis dapatkan dari data-data yang sudah ada di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Ciamis seperti struktur organisasi, dan *company profile*.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik yang dapat mempermudah dalam penyusunan Tugas Akhir, yaitu:

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Penulis membaca dan mempelajari data melalui sumber-sumber kepustakaan yang dapat memberi informasi relevan mengenai objek laporan.

2. Studi Lapangan

a. Pengamatan (Participant Observer)

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis tentang objek yang diteliti. Serta melakukan penelitian terhadap Kredit Mantap Usaha Pensiun (KMUP) Sehingga memberikan gambaran yang sesungguhnya dari objek yang diteliti.

b. Wawancara (In Depth Interview)

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab kepada Pegawai di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis tentunya di bidang Kredit Mantap Usaha Pensiun (KMUP), serta melakukan wawancara kepada beberapa orang yang telah berinteraksi, sehingga memperoleh informasi yang berkaitan dengan rumusan masalah yang akan dibahas.

3.2.3. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data ke dalam 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.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan kurang lebih selama satu bulan, dengan teknik pengumpulan data studi pustaka, wawancara, dan observasi lapangan.

2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2013).

Reduksi data dapat diartikan sebagai suatu proses pemilihan/penyelesaian data, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan informasi data kasar yang muncul dari hasil data lapangan. Reduksi dilakukan sejak pertama pengumpulan data, dimulai dari hasil pengumpulan wawancara dan observasi lapangan sejak 22 Desember 2021 untuk menyisihkan antara data yang relevan dan data yang tidak relevan kemudian data tersebut di verifikasi.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sebuah proses pendeskripsian sekumpulan informasi/data tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam data kualitatif penyajian akan dibuat dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.

2. Penarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan bagian terakhir dalam penelitian kualitatif. Penelitian harus sampai pada kesimpulan dan dilakukan verifikasi baik dari segi bahasa maupun kebenaran yang didapat dari lapangan yang telah disepakati oleh pihak-pihak yang ada ditempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus di uji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Peneliti menyadari bahwa dalam mencari makna, peneliti harus menggunakan pendekatan epik, dan bukan hanya penafsiran makna menurut pandangan peneliti.