

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Mandiri Taspen**

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. 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.

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.

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 Mandiri Taspen dan izin dari Kemenkumham serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 23 Desember 2017.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Mandiri Taspen**

Adapun visi dan misi PT Bank Mandiri Taspen sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi mitra terbaik dan terpercaya dalam memberdayakan dan mensejahterakan.

b. Misi

1. Menciptakan pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik.
2. Fokus pada kebutuhan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) pensiunan.

### 3.1.3 *Statement* Budaya 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.

- a. Memenuhi janji dan komitmen.
- b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan.
- c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

#### 2. Kompeten

Kompeten yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- b. Membantu orang lain belajar.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

#### 3. Harmonis

Harmonis yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan.

- a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- b. Suka menolong orang.
- c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

#### 4. Loyal

Loyal yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negaranya.

- a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan negara.
- b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- c. Patuh kepada pemimpin sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

#### 5. Adaptif

Adaptif yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- b. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- c. Bertindak positif.

#### 6. Kolaboratif

Kolaboratif yaitu membangun kerjasama yang sinergis.

- a. Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- b. Terbuka dalam bekerjasama untuk menghasilkan nilai tambah.
- c. 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**

Sumber: [www.bankmantap.co.id](http://www.bankmantap.co.id)

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*:
  - a. 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 (professionalism).
  - b. Warna biru tua pada logo Taspen
 

Merupakan warna dari PT Taspen yang menggambarkan ketenraman, damai, dan tenang.

2. Logo *mark* berupa gelombang emas cair merupakan simbol 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

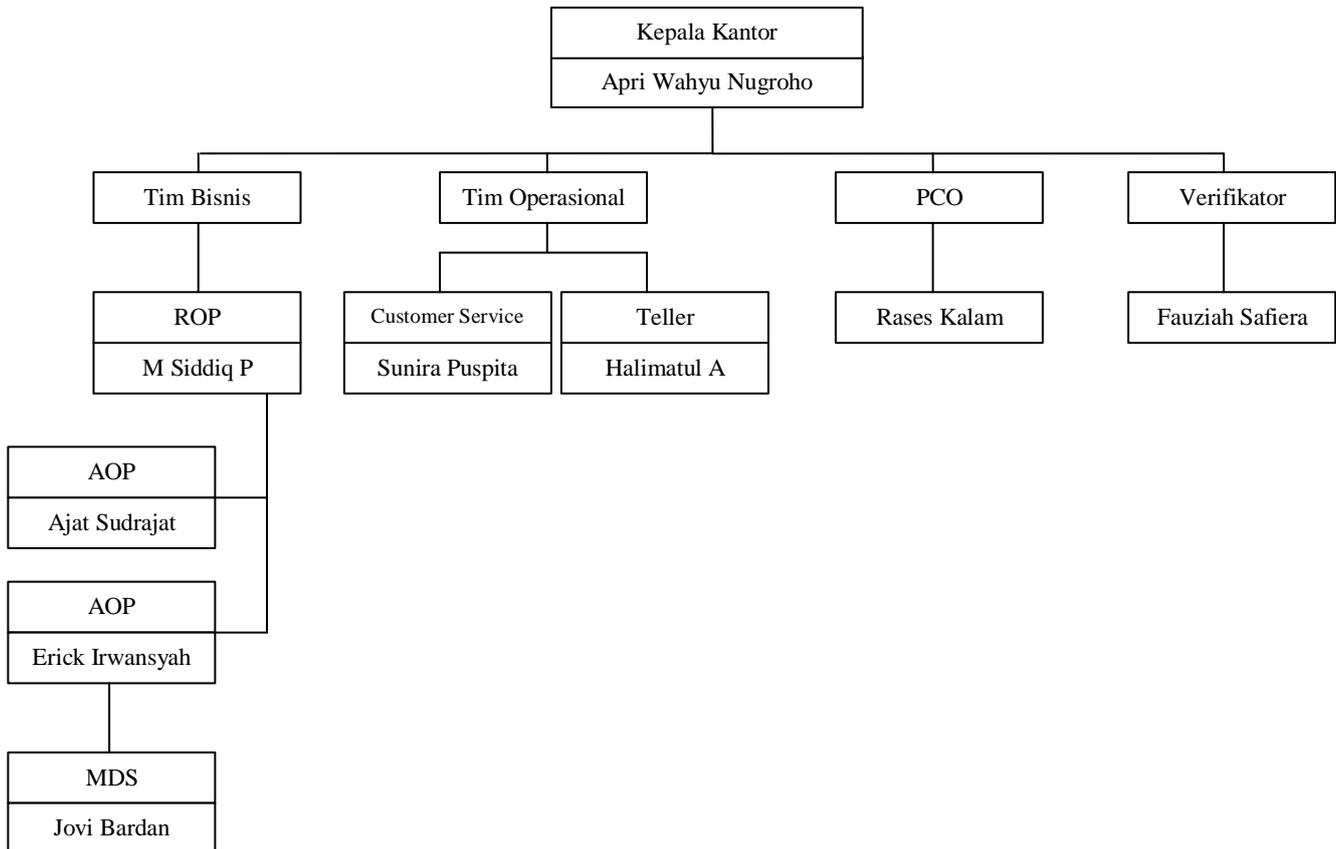
Penggunaan warna kuning emas melambangkan:

- a. Keagungan, kemuliaan, kemakmuran, dan kejayaan.
- b. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang) aktif, kreatif, dan meriah warna spiritual 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 PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang

#### Pembantu Ciamis



**Gambar 3.2. Struktur Organisasi**

*Sumber: PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis*

#### 3.1.6 Job Description

Adapun penjabaran mengenai tugas masing-masing jabatan atau *job description* adalah sebagai berikut.

##### 1. Kepala Cabang Pembantu

Kepala cabang pembantu berperan sebagai pejabat manajemen bank yang memiliki tugas dalam mencari dana biaya, basis, kualitas layanan, dan

kinerja operasional cabang, serta meningkatkan hubungan dengan nasabah dengan tujuan mengetahui prospek dari nasabah untuk mengembangkan pendapatan kredit dengan limit dan ketentuan yang ada.

## 2. RO (*Relationship Officer*)

*Relationship Officer* adalah posisi dalam perusahaan keuangan atau perbankan yang terlibat langsung dalam dunia marketing. Tugas seorang RO 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 RO juga memiliki tugas lainnya yaitu :

- 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.

## 3. AO (*Account Officer*)

*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. AO bertugas untuk mencari nasabah yang sesuai dengan kriteria pada peraturan bank, menilai nasabah, mengevaluasi, menganalisa dan menghitung plafon kredit serta tenor yang diberikan kepada nasabah. Kemudian melakukan

serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan *marketing* agar dapat tercipta pertumbuhan bisnis yang optimal serta memerhatikan kredit yang ada agar tetap terjaga kualitasnya. Inti dari tugas AO adalah melakukan pemasaran produk perbankan terutama produk yang berkaitan dengan kredit.

#### 4. Verifikator

Verifikator yaitu sebagai audit internal PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang 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 Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Ciamis mengawasi bank mandiri taspen untuk daerah Ciamis, Banjar dan Pangandaran. Namun per Februari 2022 hanya mengawasi daerah Ciamis dan Kawali, karena untuk daerah Pangandaran dan Banjar sudah diawasi oleh seorang verifikator yang baru.

#### 5. PCO (Pelaksana *Credit Operation*)

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 harus dipenuhi seperti syarat penandatanganan perjanjian kredit, syarat efektif perjanjian kredit, dan syarat penarikan kredit sesuai yang tertulis di dalam Surat Perjanjian Penandatanganan Kredit (SPKK).

Kemudian pemeliharaan rekening digunakan untuk debitur agar debitur tersebut membayar kewajiban kreditnya sesuai tanggal jatuh tempo yang sudah ditetapkan.

#### 6. *Customer Service*

Sebagai garda terdepan atau bagian *front office* yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terkait informasi dan administrasi produk, jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.

#### 7. *Teller*

*Teller* merupakan aparat bank pada *front office* yang bertugas dalam melayani kebutuhan nasabah terkait transaksi tunai maupun non tunai terhadap produk dan jasa layanan yang dimiliki bank.

#### 8. *MDS (Marketing Direct Sales)*

MDS mempunyai tugas untuk mencari nasabah pensiunan dan 2 tahun yang akan menjelang pensiun. MDS memiliki tugas melakukan pemasaran kredit melalui *telephone* atau *telemarketing*, sosialisasi, dan mengunjungi langsung ke rumah nasabah sesuai perintah dan data dari *relation officer*.

### **3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan PT Bank Mandiri Taspen**

Dalam menjalankan usahanya PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan dan keuangan dengan jenis kegiatan *funding* dan *landing*. Penjelasan mengenai jaringan usaha kegiatan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3.1**  
**Jaringan Usaha Kegiatan PT Bank Mandiri Taspen**  
**Kantor Cabang Pembantu Ciamis**

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.	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 Efek Indonesia	:	Perusahaan tercatat di bursa efek Indonesia dengan menerbitkan obligasi, efektif tanggal 21 Juni 2017.
13.	Kode Emiten	:	BMPT
14.	Website	:	<a href="http://www.bankmantap.co.id">www.bankmantap.co.id</a>
15.	E-mail Perusahaan	:	<a href="mailto:corporate.secreteary@bankmantap.co.id">corporate.secreteary@bankmantap.co.id</a>

No	PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis		
16.	Akses Informasi	:	Sekretaris perusahaan : Telp : (0265) 75767733 (0265) 7578818 (0265) 7577051 Hp : 081281949774
17.	<i>Call center</i>	:	14024
18.	Jumlah Karyawan		13

Sumber: [www.bankmantap.co.id](http://www.bankmantap.co.id)

### 3.1.8 Produk PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis

Dalam kegiatan usahanya PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis memiliki produk 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 di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

##### a. Ketentuan

- 1) Setoran awal sebesar Rp20.000,-.
- 2) Bebas biaya admin.
- 3) Jumlah penarikan bebas dan bisa melakukan penarikan sampai Rp0,-.
- 4) Fasilitas ATM.

b. Syarat

- 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 2) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- 3) Nomor *handphone*
- 4) 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.

a. Syarat

- 1) Menyerahkan *fotocopy* KTP/Kartu Identitas Diri
- 2) Melakukan setoran awal untuk pembukaan rekening minimum Rp100.000,-
- 3) Melakukan setoran secara periodik sesuai kelipatan program TSB
- 4) Wajib memiliki rekening sumber setoran bulanan berupa rekening giro atau tabungan selain TSB.

b. Manfaat atau fasilitas

1) Fleksibel

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

2) Setoran ringan dan terjangkau

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

3) Bunga menarik

Suku bunga paling tinggi diantara tabungan Bank Mandiri Taspen lainnya (sesuai dengan keputusan yang berlaku).

4) 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.

c. Biaya-biaya

1) 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 penalti sebesar Rp100.000,-

2) Penutupan rekening sebelum jatuh tempo atas permintaan nasabah diperkenankan, namun dikenakan biaya penalti 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.

a. Syarat

- 1) Penempatan dana dalam bentuk tabungan.
- 2) Nasabah bersedia tabungannya diblokir sementara sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.
- 3) Bunga tabungan sesuai dengan *counter rate* yang berlaku saat penempatan.
- 4) Hadiah yang diterima sesuai dengan *table* hadiah dengan jangka waktu tertentu sesuai nominal yang ditempatkan.
- 5) Hadiah tidak dapat ditukar dengan uang tunai.
- 6) Hadiah diberikan pada jam hari dan jam kerja kantor paling lambat satu bulan kalender setelah penempatan dana.

b. Keuntungan

- 1) 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.
- 2) 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 keuntungna dan rasa aman untuk memastikan uang nasabah diinvestasikan di tempat yang aman dan terpercaya sekaligus menguntungkan.

a. Syarat

1) Perorangan

- Minimum penempatan sebesar Rp1.000.000,- dengan usia minimal 18 tahun atau sudah menikah.
- Warga Negara Indonesia : KTP/SIM/Paspor asli.  
Warga Negara Asing : Paspor asli dan Kartu Ijin Menetap Sementara atau Kartu Ijin Tinggal Sementara
- Biaya materai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Bunga dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

2) Perusahaan

- Minimum penempatan sebesar Rp1.000.000,-.
- KTP/SIM/Paspor pejabat yang berwenang.
- SIUP, NPWP, Akte Pendirian Perusahaan dan perubahannya yang terakhir.
- Biaya materai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Bunga dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

b. 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 Mandiri Taspen, tunai dan transfer ke bank lain.
- 5) Bebas memperpanjang deposito secara otomatis/*ARO (Automatic Roll Over)*.
- 6) Jangka waktu tersedia 1, 3, 6, 12, 24 bulan.  
Suku bunga di atas suku bunga simpanan lain.

## **B. Produk Pinjaman**

### 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 15 tahun (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 :

- 1) Asli SK pensiun PNS, 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 adalah kredit yang diberikan kepada calon pensiun yaitu 2 tahun sebelum nasabah akan pensiun.

### a. Syarat :

- 1) Asli SK pensiun PNS, TNI/POLRI
- 2) Kartu Identitas Pensiun (Karip/Buku Asabri)
- 3) *Fotocopy* KTP suami/istri, surat nikah, kartu keluarga, NPWP

## 3. Kredit Mantap Usaha Pensiun (KMUP)

KMUP yaitu produk pinjaman bagi para pensiun yang sudah memiliki dan atau ingin membuka usaha.

### a. Syarat :

- 1) Asli SK pensiun PNS, TNI/POLRI
- 2) Kartu Identitas Pensiun (Karip/Buku Asabri)
- 3) *Fotocopy* KTP suami/istri, surat nikah, kartu keluarga, NPWP
- 4) Foto kegiatan usaha.

## 4. Kredit Mantap Usaha Pra Pensiun (KMUPP)

KMUPP yaitu produk pinjaman bagi calon pensiun yang sudah memiliki dan atau ingin membuka usaha.

### a. Syarat

- 1) Asli SK pensiun PNS, TNI/POLRI
- 2) Kartu Identitas Pensiun (Karip/Buku Asabri)
- 3) *Fotocopy* KTP suami/istri, surat nikah, kartu keluarga, NPWP
- 4) Foto kegiatan usaha.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dalam hal ini penulis memosisikan sebagai instrumen inti dari penelitian, di mana penulis melakukan penelitian di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis sebagai lokasi dari penelitian. Penulis mengamati dan memahami permasalahan dan kegiatan yang terjadi di lapangan secara mendalam. Metode penelitian ini bersifat deskriptif, sehingga data yang lebih banyak diperoleh berupa kata dan gambar. Penulis mengumpulkan data untuk mengembangkan teori-teori yang didapatkan dari sumber bacaan dan berbagai literatur dan mencocokkannya dengan yang berhasil ditemukan dan dikumpulkan di lapangan.

#### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Pada penelitian tugas akhir ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, karena pada penelitian tugas akhir ini tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi pemasaran pada produk pinjaman di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

Sedangkan sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder.

##### **a. Data Primer**

Data-data yang diperoleh penulis berasal dari sumber utama yaitu karyawan di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis sebagai informan. Penulis juga menggunakan metode observasi untuk

mendapatkan data primer melalui kejadian atau kegiatan yang terjadi di lapangan secara langsung.

b. Data Sekunder

Selain itu, penulis juga mengambil sumber data sekunder dari berbagai sumber yang sudah ada seperti artikel-artikel dari *website*, jurnal dan beberapa sumber bacaan atau literatur yang relevan. Hal ini dilakukan guna mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat mengetahui kebenaran dari informan dalam memberikan keterangannya dan kejadian langsung yang berkaitan dengan objek penelitian. Adapun data yang diperlukan adalah berkaitan dengan strategi komunikasi pemasaran pada produk pinjaman di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini studi kepustakaan dan studi lapangan.

1. Studi Kepustakaan

Dalam melakukan penelitian, penulis mengumpulkan data dengan cara membaca dan mempelajari berbagai literatur serta sumber bacaan yang berhubungan dengan strategi komunikasi pemasaran sebagai acuan materi. Kemudian penulis mencocokkannya dengan kejadian yang ada di lapangan secara langsung. Selain itu, pengumpulan informasi untuk data perusahaan seperti sejarah dan profil perusahaan serta struktur organisasi.

## 2. Studi Lapangan

Pada studi lapangan penulis melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data primer melalui kegiatan magang kerja di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Penulis melakukan penelitian di lokasi melalui berbagai kegiatan seperti wawancara dan observasi.

### 1) Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Wawancara merupakan cara untuk pengumpulan data atau memperoleh keterangan dengan melakukan tanya jawab secara sistematis yang berlandaskan tujuan penelitian. Tipe wawancara yang dilakukan adalah wawancara mendalam atau *in depth interview* dengan jenis wawancara tidak terstruktur. *In depth interview* dilakukan bersama karyawan yang bersangkutan yaitu tim bisnis dan kepala cabang pembantu. Pada wawancara tidak terstruktur penulis melakukan wawancara bebas tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap ketika pengumpulan data. Pedoman wawancara yang digunakan berupa garis besar dari permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara tidak terstruktur ini tidak dibatasi oleh waktu dan daftar urutan pertanyaan, namun tetap berpegang pada pokok penting permasalahan. Adapun responden yang diwawancarai penulis adalah karyawan Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

## 2) Observasi Partisipan (*Partisipant Observation*)

Observasi merupakan pemilihan, pengubahan, pencatatan dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan kegiatan atau aktivitas observasi yang sesuai dengan tujuan empiris. Penulis menggunakan observasi partisipan, yaitu pengamatan berada di dalam subjek yang diteliti dengan ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan. Observasi dilakukan pada saat pelaksanaan kegiatan magang.

## 3) Dokumentasi

Mengumpulkan data secara dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang tidak ditunjukkan langsung pada subjek peneliti, tetapi melalui dokumen seperti catatan, buku harian, surat pribadi, laporan notulen rapat, agenda, dan dokumen lainnya. Metode ini digunakan dalam melengkapi data yang berhubungan dengan permasalahan atau gambaran dari objek yang diteliti.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Setelah keseluruhan data terkumpul maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menganalisa data tersebut. Dalam proses menganalisa data dibagi menjadi beberapa proses yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### 1. Reduksi Data

Pada proses reduksi data penulis melakukan wawancara mendalam (*in depth interviews*) dan berdiskusi dengan karyawan Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis mengenai hal-hal yang berkaitan dengan strategi komunikasi pemasaran pada produk pinjaman.

### 2. Penyajian Data

Untuk memperoleh hasil yang tepat dan benar dalam analisis data, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yang berupa penyajian data dengan mengaitkan antara teori dari beberapa literatur yang relevan dengan fakta yang ada. Penulis mendeskripsikan masalah-masalah dengan apa adanya sesuai yang ditemukan langsung di lapangan dan disajikan dalam bentuk data berupa uraian singkat yang berhubungan dengan strategi komunikasi pemasaran pada produk pinjaman di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan penyajian data maka tahapan terakhir yaitu penarikan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran mengenai identifikasi masalah, dimana penelitian tugas akhir ini memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui apa saja strategi komunikasi pemasaran pada produk pinjaman di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Ciamis.