BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Bank Mandiri didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Expor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia, digabung ke dalam Bank Mandiriri. Keempat Bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan perbankan di Indonesia dimana sejarahnya berawal pada lebih dari 140 tahun yang lalu.

Setelah selesainya proses merger, Bank mandiri kemudian memulai proses konsolidasi, termasuk pengurangan cabang dan pegawai. Selanjutnya diikuti dengan peluncuran single brand di seluruh jaringan melalui iklan dan promosi.

Dasar Hukum

PT Bank Mandiri (Persero) (selanjutnya disebut "Bank Mandiri") didirikan di Negara Republik Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998 berdasarkan Akta Notaris Sutjipto,SH dan No. 10 tanggal 2 Oktober

1998 dan telah memperoleh persetujuan Menteri Kehakiman tanggal 2 Oktober 1998 No. C2-16561.HT.01.01 TH 98 dan telah diumumkan dalam Berita Republik Indonesia tanggal 4 Desember 1998 No. 97, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 6859.

Perubahan pertama Anggaran Dasar sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Sutjipto, SH No. 98 tanggal 24 Juli 1999, yang telah diterima dan dicatat di Departemen Kehakiman RI tanggal 29 Juli 1999 No. C-13.781.HT.01.04 TH 99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara RI tanggal 24 September 1999 No. 77, Tambahan Berita Negara RI No. 252.

Perubahan kedua Anggaran Dasar sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Aulia Taufani, SH pengganti notaris Sutjipto, SH No. 48 tanggal 10 Juli 2001, perubahan mana telah diterima dan dicatat dalam database Sistem Administrasi Badan Hukum (SISMINBAKUM) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 18 Juli 2001 No. C-03458.HT.01.04 TH 2001 dan telah diumumkandalam Berita Negara RI tanggal 18 Desember 2001 No. 101, Tambahan Berita Negara RI No.491.

Perubahan ketiga sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Aulia Taufani, SH pengganti notaris Sutjipto, SH No. 1 tanggal 1 Juni 2003, perubahan mana telah dicatat dalam database Sistem Administrasi Badan Hukum (SISMINBAKUM) Dirjen Administrasi Hukum Departemen

Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 3 Juni 2003 No. C-12266.HT.01.04 TH 2003 dan telah diumumkan dalam Berita Negara RI tanggal 8 Agustus 2003 No. 63, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 517.

Perubahan keempat sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Aulia Taufani, SH pengganti notaris Sutjipto, SH No. 2 tanggal 1 Juni 2003 dan telah memperoleh persetujuan dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI sesuai seurat tanggal 6 Juni 2003 No. C-12783.HT.01.04 TH 2003 dan telah diumumkan dalam Berita NEgara RI tanggal 8 Agustus 2003 No. 63, Tambahan Berita Negara RI No. 6590.

Perubahan kelima sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Sutjipto, SH no. 130 tanggal 29 September 2003, perubahan mana telah diterima dan dicatat dalam database Sistem administrasi Badan Hukum (SISMINBAKUM) Dirjen Administrasi Hukum Umum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 23 Oktober 2003 No. C-25309.HT.01.04 TH 2003 dan telah diumumkan dalam Berita Negara RI tanggal 21 Oktober 2003 No. 910, Tambahan Berita Negara RI No. 93.

Perubahan keenam sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Sutjipto,SH No. 43 tanggal 10 nopember 2004, perubahan mana elah diterima dan dicatat dalam database SISMINBAKUM Dirjen Administrasi Hukum Umum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 8 Desember 2004 No. C-29749.HT.01.04 TH 2004.

Perubahan ketujuh sebagimana dimuat dalam Akta Notaris Aulia Taufani, SH, pengganti notaris Sutjipto, SH No. 108 tanggal 26 Januari 2005, perubahan mana telah diterima dan dicatat dalam database SISMINBAKUM Dirjen Administrasi Hukum Umum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 14 Februari 2005 No. C-03680.HT.01.04 TH 2005. Perubahan kedelapan sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Aulia Taufani, SH pengganti notaris Sutjipto, SH No. 5 tanggal 4 April 005, perubahan mana telah diterima dan dicatat dalam database SISMINBAKUM Dirjen Administrasi Hukum Umum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 18 April 2005 No.C-10564.HT.01.04 TH 2005.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi dari perusahaan Bank mandiri

adalah : Terdepan, Terpercaya, Tumbuh Bersama Anda

b. Misi dari perusahaan Bank mandiri

adalah : Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar, mengembangkan sumber daya manusia profesional, memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder, melaksanakan manajemen terbuka, Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

3.1.3 Logo PT Bank Mandiri

Dalam setiap perusahaan memiliki logo, dalam logo itu mempunyai makna tersendiri, seperti hal nya bank mandiri.

Gambar Logo 3.1



Sumber : bank mandiri

Makna Logo : Logo baru Bank Mandiri yang menampilkan tulisan “mandiri” tanpa kata bank adalah sejalan dengan kebijakan Bank Indonesia ke depan yang akan mengijinkan Bank untuk menjual produk-produk non Bank seperti reksadana, bank assurance dan produk-produk non bank lainnya, serta sejalan dengan rencana Bank Mandiri memiliki anak perusahaan non Bank.

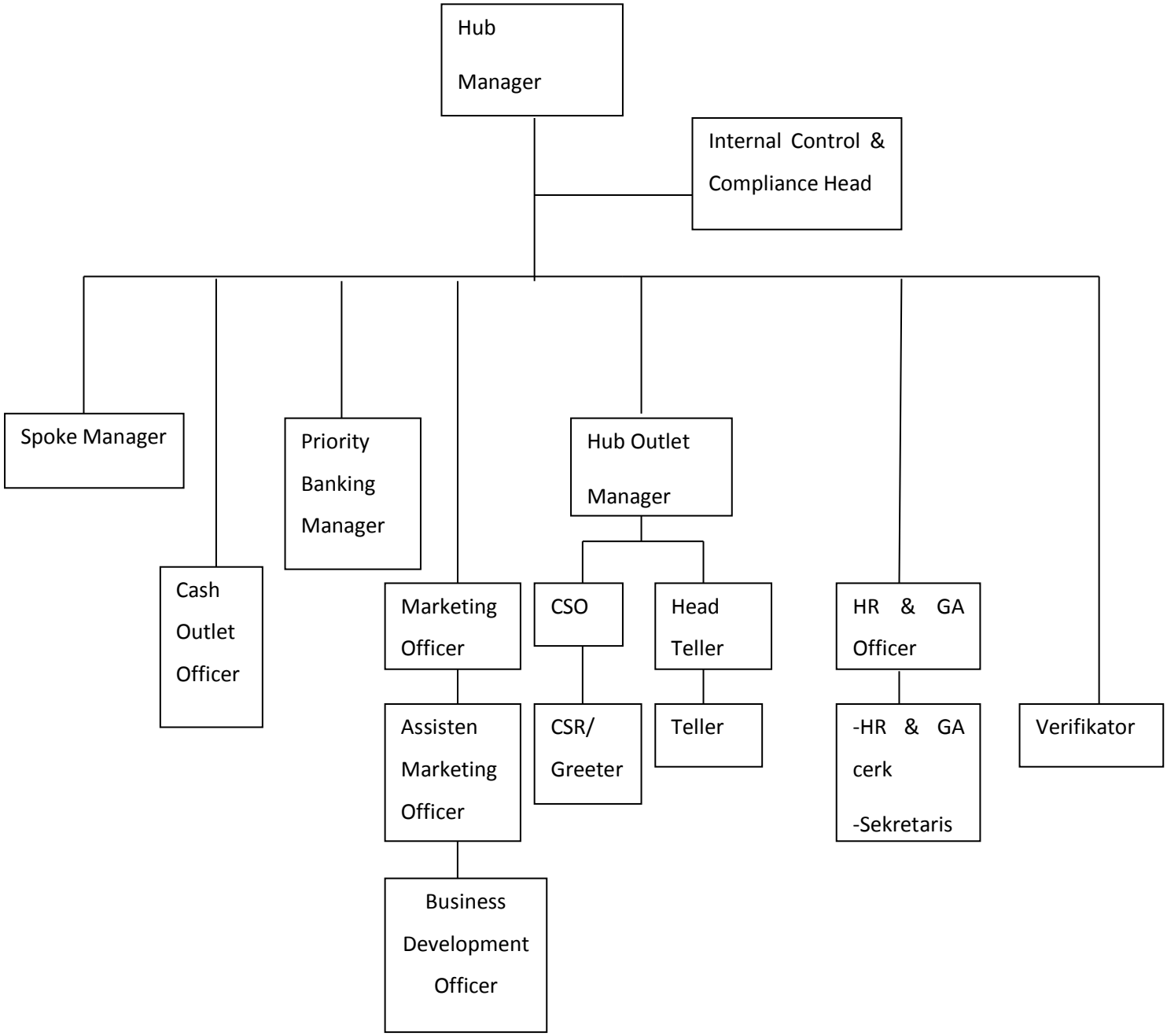
Selain itu, warna biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan dan mencerminkan keseriusan serta tahan uji selain juga melambangkan kesetiaan, kepercayaan , kehormatan yang

tinggi dan profesionalisme. Sedangkan warna emas dengan paduan warna orange menunjukan keagungan, kemuliaan, kemakmuran dan kekayaan. Warna keemasan tersebut juga sebagai penarik perhatian yang menunjukkan sifat aktif, kreatif, meriah serta merupakan warnaspiritual.

Bentuk Gelombang Emas Cair merupakan simbol dari kekayaan finansial dimana lengkungan emas merupakan metamorphosa dari sifat lincah, progresif, pandangan ke depan, fleksibilitas serta ketangguhan dalam menghadapi segala kemungkinan yang akan datang.

3.1.4 Struktur PT Bank Mandiri

Gambar 3.2



Sumber : Bank Mandiri Batununggal

3.1.5 Job Descriptions

1. Rincian Jabatan :

Jabatan : **Hub Manager**

Melapor kepada : **Regional Manager**

Fungsi Hub Manager:

a. Memimpin, mengelola, mengawasi dan mengembangkan kegiatan serta mendayagunakan sarana organisasi Hub serta Cabang-cabang di Hub area untuk mencapai tingkat serta volume operasional yang optimal, efektif, dan efisien sesuai dengan target yang telah ditentukan bersama antara Kepala Wilayah dan Hub Manager.

b. Mewakili Kepala Wilayah ke luar dan ke dalam yang berhubungan langsung dengan Hub-nya.

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Terlaksananya S*ervice Standard* pada Cabang-cabang di Hub Area sesuai standar yang telah ditentukan Bank Mandiri.

b. Terlaksananya kegiatan operasional Hub serta Cabang-cabang di Hub Area sesuai ketentuan yang berlaku dalam mencapai target yang telah ditentukan bersama antara Kepala Wilayah dan Hub Manager.

c. Terlaksananya kegiatan bisnis di semua Cabang dalam Hub Area.

d. Bertanggung jawab atas rugi-laba dan neraca di Hub.

e. Mengusulkan Hub Outlet Manager dan/atau salah satu Spoke Manager atau Community Manager ke Kepala Wilayah sebagai pengganti

apabila Hub Manager berhalangan/cuti dengan wewenang dan tanggung jawab penuh sebagai Hub Manager.

f. Melakukan verifikasi serta memutuskan atas aplikasi kredit yang diajukan oleh Cabang-cabang di Hub Area, sesuai batas kewenangan yang diberikan.

g. Mempertahankan dan mengembangkan posisi volume transaksi, keuntungan dan nama baik Cabang-cabang di Hub Area.

h. Pembinaan sumber daya manusia, pengelolaan dan pendayagunaan

i. Keamanan dan keutuhan asset Hub serta Cabang-cabang di Hub Area.

j. Pengambilan kebijakan diluar ketentuan setelah memperoleh persetujuan dari Kantor Wilayah atau Divisi terkait di Kantor Pusat.

k. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Direksi, Kepala Kanwil maupun Kantor Pusat

l. Memberikan kebijakan dalam penanganan pelayanan kepada nasabah pada Cabang-cabang di Hub Area agar tetap sesuai standar yang ditentukan.

m.Memberikan kebijakan atas kurs transaksi kepada nasabah tertentu sesuai dengan kewenangan yang ditentukan oleh Kantor Pusat.

n. Mengusulkan rencana pengembangan jaringan cabang berupa Spoke maupun cash outlet atas dasar studi kelayakan.

o. Mewakili Bank Mandiri dalam berhubungan dengan pihak ketiga.

p. Mengusulkan kepada Direksi dalam hal penerimaan, pengangkatan, penempatan, pemberian penghargaan/ hukuman, pemberhentian pegawai

di Hub serta di Cabang sesuai pedoman, SE dan ketentuan lainnya yang berlaku.

q. Memutuskan kebijaksanaan terhadap SDM untuk mencapai tujuan organisasi sesuai ketentuan yang berlaku.

r. Mendayagunakan seluruh asset Hub untuk tercapainya target yang telah ditentukan.

s. Menandatangani/mengesahkan nota jurnal atau pembukuan lainnya yang berhubungan dengan transaksi di Hub.

t. Menindaklanjuti hasil audit dari auditor intern/ekstern.

2. Rincian Jabatan :

Jabatan : **Marketing Officer**

Melapor kepada : **Hub Manager**

a. Menyusun rencana bisnis ritel dan target yang harus dicapai secara individual.

b. Melaksanakan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah/calon nasabah yang terdapat pada Hub

c. Melaksanakan aktivitas proses consumer loan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.

d. Melaksanaan aktivitas pemasaran produk-produk dan pencarian nasabah baru yang potensial untuk seluruh produk ritel.

e. Melaksanakan analisa pemberian fasilitas consumer loan secara komprehensif.

f. Melakukan supervisi terhadap nasabah dalam kelolaannya.

g. Mengelola dan memelihara rekening consumer loan.

h. Sebagai partner Divisi CRM-Retail dalam pemrosesan permohonan kredit sesuai kewenangannya.

i. Melakukan pemasaran produk trade finance and services untuk meningkatkan jumlah nasabah, volume, nilai transaksi.

j. Memberikan jasa advising dan konsultasi nasabah atas transaksi trade finance and services

k. Merupakan contact point trade services di Hub.

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Bertanggungjawab atas terlaksananya Service Standard pengelolaan aktifitas yang berkaitan dengan rekening pinjaman consumer loan di Hub.

b. Bertanggungjawab terhadap pembinaan hubungan yang baik dengan nasabah secara profesional dengan tujuan mengembangkan bisnis yang saling menguntungkan

c. Bertanggung jawab terhadap tercapainya target kualitas asset, profitabilitas dan ekspansi yang ditetapkan.

d. Bertanggung jawab atas terlaksananya proses consumer loan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.

e. Bertanggungjawab terhadap proses dan mutu analisa awal pemberian fasilitas.

f. Bertanggungjawab terhadap pelayanan nasabah ritel.

g. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Hub Manager

h. Menerima permohonan consumer loan yang diajukan nasabah

i. Memproses permohonan consumer loan yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, dengan menuangkan dalam Nota Analisa.

j. Mengadakan hubungan langsung dengan nasabah consumer loan.

k. Melakukan inspeksi on the spot ke lokasi usaha calon nasabah dan mencari segala informasi yang dibutuhkan untuk pemrosesan permohonan consumer loan.

l. Melakukan inspeksi rutin ke lokasi usaha nasabah.

m. Mewakili Hub Manager dalam melakukan kunjungan dan presentasi kepada nasabah.

n. Dengan surat kuasa khusus dari BPC (untuk TSAO yang tidak satu kota dengan BPC), menandatangani korespondensi dengan nasabah dan pihak lain yang berkaitan.

o. Melakukan hubungan dengan Kantor pusat dan Bills Processing Center.

p. Menangani/mengkoordinasikan penanganan transaksi trade services di Hub atau cabang-cabang dibawah koordinasinya.

q. Melakukan hubungan dengan unit kerja terkait untuk penangan transaksi trade services

r. Melakukan hubungan dengan lembaga/Bank Indonesia/Departemen terkait.

s. Bertanggung jawab atas terlaksananya layanan prima dan advis bidang trade finance and services kepada nasabah di Hub dan cabang–cabang

di Hub Area.

t. Bertanggung jawab atas pemrosesan dokumen ekspor dan impor nasabah.

u. Memastikan bahwa seluruh layanan transaksi trade finance and services di Hub sesuai standar prosedur dan kualitas yang ditetapkan.

v.Memastikan transaksi trade services telah di administrasikan/dibukukan sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Rincian Jabatan :

Jabatan : **Assistant Marketing Officer**

Melapor kepada : **Marketing Officer**

Fungsi Assistant Marketing Officer :

a. Mengadministrasikan data debitur dan memutakhirkan informasi yang diperlukan Marketing Officer

b. Membantu Marketing Officer menyusun rencana bisnis dan target yang harus dicapai secara individual.

c. Membantu Marketing Officer atas terlaksananya proses consumer loan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.

d. Membantu Marketing Officer dalam membuat analisa pemberian consumer loan

e. Membuat laporan-laporan baik internal maupun eksternal.

f. Membantu Marketing Officer dalam melaksanaan pengelolaan rekening pinjaman consumer loan

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Bertanggungjawab terhadap terlaksananya tertib administrasi dan pemutakhiran data/file debitur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

b. Bertanggungjawab terhadap setiap penugasan yang diberikan Marketing Officer maupun atasan terkait.

c. Bertanggung jawab atas terlaksananya proses consumer loan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.

d. Bertanggungjawab terhadap pelayanan nasabah Ritel.

e. Bertanggungjawab terhadap pemeliharaan data dan file debitur.

f. Pembuatan laporan-laporan secara akurat dan tepat waktu.

g. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Marketing Officer

h. Menerima permohonan consumer loan yang diajukan nasabah

i. Memproses permohonan consumer loan yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan

j. Melakukan inspeksi on the spot ke lokasi usaha calon nasabah dan mencari segala informasi yang dibutuhkan untuk pemrosesan permohonan consumer loan.

k. Melakukan inspeksi rutin ke lokasi usaha nasabah.

4. Rincian Jabatan :

Jabatan **: Humas**

Melapor kepada **: Hub Manager**

Fungsi Humas:

a. Untuk mengubah citra umum dimata khalayak sehubungan dengan diadakannya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh bank mandiri

b. Untuk meningkatkan bobot kualitas para calon pegawai bank mandiri yang akan masuk

c. untuk menciptakan identitas perusahaan yang baru

wewenang dan tanggung jawab:

a. Menjaga nama baik reputasi Bank Mandiri

b. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Hub Manager

c. Menumbuhkan motivasi dan partisipasi pelanggan dalam rangka pendapat publik/pelanggan yang menguntungkan organisasi

4. Rincian Jabatan :

Jabatan **: Hub Outlet Manager**

Melapor kepada **: Hub Manager**

Fungsi Hub Outlet Manager:

a. Memimpin, mengelola, mengawasi dan mengembangkan kegiatan serta mendayagunakan sarana organisasi Outlet untuk mencapai tingkat serta volume operasional yang optimal, efektif, dan efisien sesuai dengan target yang telah ditentukan bersama antara Hub Manager dengan Hub Outlet Manager.

b. Mewakili Hub Manager dalam rangka dinas baik dengan pihak ketiga maupun dengan intern Bank Mandiri.

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Menjamin terlaksananya S*ervice Standard* sesuai standar yang telah ditentukan Bank Mandiri.

b. Memastikan terlaksananya kegiatan operasional Outlet sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target yang telah ditentukan bersama antara Hub Manager dengan Hub Outlet Manager.

c. Menjamin tercapainya kegiatan funding dan pemasaran jasa perbankan bagi outlet.

d. Menjamin kebenaran data dan laporan yang disampaikan ke Kantor Wilayah, Kantor Pusat, dan pihak lainnya.

e. Mempertahankan dan mengembangkan posisi volume transaksi, keuntungan dan nama baik Outletnya.

f. Melaksanakan pembinaan sumber daya manusia, pengelolaan dan pendayagunaan sarana organisasi secara efisien dan efektif di outletnya.

g. Menjamin keamanan dan keutuhan asset

h. Menjamin terlaksananya kontinuitas kerja dan operasi

i. Menjaga kerahasiaan password dan tidak diperkenankan untuk sharing password dengan pegawai lainnya.

j. Melakukan pengambilan kebijakan diluar ketentuan setelah mendapat persetujuan dari Hub Manager atau Group terkait di Kantor Pusat.

k. Meyakini bahwa seluruh transaksi yang dilaksanakan Outlet telah benar.

l. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Hub Manager

5. Rincian Jabatan :

Jabatan : **Customer Service Officer (CSO)**

Melapor kepada : **Hub Outlet Manager**

Fungsi CSO :

a. Melaksanakan standar pelayanan di front office sesuai dengan standar yang ditentukan Bank Mandiri.

b. Melaksanakan fungsi pemasaran/promosi produk dana dan jasa Bank Mandiri antara lain produk tabungan, giro, deposito, payment point dan produk/jasa lainnya).

c. Melaksanakan fungsi pemasaran Consumer Loan.

d. Melaksanakan fungsi Money Changer yakni memelihara dan membangunan jaringan dengan pelaku pasar dan melaksanakan terjadinya transaksi jual beli bank notes sesuai target yang ditetapkan.

e. Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menyelesaikan keluhan nasabah.

f. Melaksanakan pelayanan rekening dana.

g. Melaksanakan tugas-tugas administrasi customer service.

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Menjamin pelayanan di front office dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Mandiri.

b. Memastikan kebenaran memberikan penjelasan, informasi, dan menyelesaikan keluhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.

c. Menjaga kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.

d. Menjaga nama baik dan reputasi Bank Mandiri.

e. Memastikan bahwa surat-surat berharga yang berada di Hub Outlet telah diadministrasikan dan dikelola dengan baik sesuai ketentuan

f. Mengambil keputusan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan buku pedoman dan ketentuan lainnya.

g. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Hub Outlet Manager.

h. Mengatur pelayanan front office agar sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Mandiri.

i. Menerima, memproses, mengakses, dan memberi keputusan permohonan pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening nasabah.

j. Memelihara dan membangunan jaringan network

k. Mengambil keputusan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan buku pedoman dan ketentuan lainnya yang berlaku

l. Memberikan advis dan jalan keluar atas keluhan nasabah.

m. Mengusulkan pengembangan pegawai dibawahnya kepada Hub Outlet Manager.

n. Mengusulkan penambahan, penggantian, dan pengurangan SDM di front office.

o. Fungsi Money Changer

1. Memelihara dan membangun jaringan/network dengan sesama pelaku bisnis jual beli bank notes.

2. Memastikan tercapainya volume transaksi jual beli bank notes yang telah ditetapkan.

3. Memastikan terlaksananya penjemputan/pengiriman bank notes dari/kepada nasabah dengan tepat dan aman.

4. Menggali pasar potensial bank notes didaerah-daerah bisnis.

5. Mempelajar dan memantau karakteristik pasar didaerah tertentu sebagai masukan untuk evaluasi dan pengembangan.

6. Melaksanakan penawaran secara aktif kepada nasabah baik sesama money changer maupun bank

7. Menjaga bonafiditas sehingga nasabah merasa aman dan puas dalam melaksanakan deal.

p. Fungsi Consumer Loan

1. Memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk consumer loan

2. Melakukan simulasi dan menginformasikan hasilnya kepada calon debitur dengan cara yang simpatik.

3. Menerima dan memastikan bahwa formulir permohonan telah diisi dengan lengkap benar serta ditandatangani oleh nasabah.

4. Melakukan scoring awal.

5. Membuat Berita Acara Serah Terima (BAST) atas berkas dokumen yang diserahkan oleh nasabah.

6. Melakukan input kedalam system dan menyerahkan berkas dokumen nasabah kepada Marketing Officer di Cabang yang ditunjuk dengan menggunakan BAST.

6. Rincian Jabatan :

Jabatan : **Customer Service Representative/Greeter**

Melapor kepada : **Customer Service Officer**

Fungsi Customer Service Representative/Greeter :

a. Melaksanakan standar pelayanan di front office sesuai standar yang ditentukan Bank Mandiri.

b. Melaksanakan fungsi pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank Mandiri.

c. Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menangani keluhan nasabah.

d. Melaksanakan pelayanan rekening.

e. Melaksanakan tugas-tugas administrasi customer service.

f. Merupakan contact point trade services di Hub Outlet

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, Deposito, Giro Mandiri, ATMandiri, serta jasa-jasa Bank Mandiri lainnya

b. Memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku

c. Meneruskan permohonan nasabah ke CSO.

d. Kebenaran membuat dan memasukkan data ke dalam komputer.

e. Menjaga kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.

f. Menjaga nama baik dan reputasi Bank Mandiri.

g. Mengadministrasikan dan mengelola surat-surat berharga dengan baik dan sesuai ketentuan

h. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh CSO.

i. Melakukan hubungan baik dengan Bills Processing Center dan Kantor Pusat.

j. Terlaksananya layanan prima dan advis bidang *trade finance and services* kepada nasabah.

k. Dilakukannya proses dokumen ekspor dan impor nasabah sesuai standar prosedur dan kualitas yang telah ditetapkan.

l. Melaksanakan transaksi trade services sesuai standar prosedur dan kualitas yang ditetapkan.

m. Mengadministrasikan/membukukan seluruh transaksi trade services sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7. Rincian Jabatan

Jabatan : **Head Teller**

Melapor kepada : **Hub Outlet Manager**

Fungsi Head Teller :

Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas Teller, dan memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah penarikan di atas wewenang Teller serta menandatangani slip pemindahan kas untuk penyetoran/pengambilan uang kas ke/ dari vault/ kluis/ khasanah, maupun ke/ dari Cabang Koordinator/ Community/Spoke lainnya. Mengelola kas dan surat-surat berharga.

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Menjamin terlaksananya "Standar Pelayanan Teller" sesuai standar yang ditentukan Bank Mandiri.

b. Menjamin ketepatan waktu pembukaan dan penutupan vault/ kluis/ khasanah.

c. Mengamankan/ menyimpan kunci vault/ kluis/ khasanah yang menjadi wewenangnya.

d. Menjamin keamanan dan kerapihan ruang vault/ kluis/ khasanah

e. Meyakini kebenaran dalam memeriksa dan melegalisasi kegiatan kas.

f. Meyakini kebenaran dan ketelitian atas pemeriksaan saldo fisik uang dengan laporanTeller-Teller.

g. Memberikan persetujuan penarikan (otorisasi) diatas wewenang Teller.

h. Menjamin kebenaran dan ketelitian pelaksanaan cash opname.

i. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lain.

j. Menjamin keamanan atas penyimpanan blanko warkat berharga (cek, bilyet giro, bilyet deposito, sertifikat deposito, buku tabungan).

k. Mengambil langkah kebijakan yang diperlukan.

l. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Hub Outlet Manager .

m. Memberikan otorisasi untuk transaksi di atas wewenang Teller sampai dengan limit wewenang Head Teller

n. Mengatur saldo kas di cabang pada saat operasi.

o. Memastikan tersedianya uang tunai di Hub Outlet sesuai limit yang ditentukan.

p. Mengusulkan kepada kepala Hub Outlet Manager untuk meningkatkan limit transaksi salah satu Teller dengan pertimbangan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan kepada nasabah

q. Melakukan verifikasi atas transaksi yang dilakukan Teller.

8. Rincian Jabatan :

Jabatan : **Teller**

Melapor kepada : **Head Teller**

Fungsi Teller :

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai (Rupiah dan valuta asing), pengambilan/penyetoran non tunai dan pengelolaan surat-surat berharga.

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai “Standar Pelayanan Teller”.

b. Memproses transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan batas kewenangannya.

c. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat berharga

d. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.

e. Meyakini kebenaran pembukuan dan validasi.

f. Memberikan informasi kepada nasabah.

g. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.

h. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.

i. Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter Teller*

j. Menjamin keamanan boks Teller dan kewenangan memegang kunci boks.

k. Melaksanakan transaksi pembayaran tunai dan non tunai, termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya.

l. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.

m. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator/*Pooling cash* atau nasabah.

9. Rincian Jabatan :

Jabatan : **Report, Reconsiliations & General Affair Officer**

Melapor Kepada : **Operations Manager**

Fungsi Report, Reconsiliations & General Affair Officer :

a. Memotivasi seluruh pelaksana dan non pelaksana Human Recources & General Affairs.

b. Melaksanakan koordinasi dan supervisi kegiatan pendukung untuk Hub, Cabang-cabang di Hub area yang meliputi fungsi-fungsi: sumber daya manusia, logistik, sekretariat, administrasi, dan keamanan.

c. Mengkoordinasikan dan melakukan supervisi berbagai kegiatan/tugas pelaporan, rekonsiliasi, komputer dan hubungan kerja antar sub unit

d. Melaporkan kondisi sub unit Human Recources & General Affairs kepada Operation Manager.

e. Melakukan pengelolaan ATM yang meliputi :

1) Analisa pengembangan jaringan/penempatan ATM

2) Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan penempatan/ relokasi ATM ditempat-tempat strategis

3) Pemrosesan ijin penempatan ATM ke Bank Indonesia

4) Pemrosesan penutupan asuransi uang dan mesin ATM

5) Pemrosesan peningkatan limit kas ATM dan perubahan kopur uang ATM

6) Penyusunan program kerja dan anggaran biaya

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Memotivasi seluruh pelaksana dan non pelaksana agar dapat bekerja dengan optimal dan penuh tanggung jawab.

b. Mengkoordinasikan fungsi sumber daya manusia di Hub, Cabangcabang di Hub area yang meliputi sosialisasi program dan kebijakan SDM,

penggajian, pelatihan dan pendidikan, rotasi/mutasi pegawai, pembayaran dimuka uang perjalanan dinas/ pindah, pembayaran biaya perawatan kesehatan, penilaian kinerja, serta pembuatan kontrak kerja pegawai outsources.

c. Mengkoordinasikan fungsi logistik di Hub, Cabang-cabang di Hub area yang meliputi kontrak sewa, akomodasi kepindahan pegawai, pengadaan/ pemeliharaan/ perbaikan (eksploitasi) harta tetap, investasi harta tetap, pengadaan barang, pemanfaatan asset yang tidak produktif, pengadaan bahan bacaan, pemeliharaan kas kecil, pembayaran listrik, telepon, dan air kantor, pembelian barang dari supplier, barang untuk promosi, penggunaan dan pembelian alat tulis kantor, pemesanan standar form, serta keperluan dapur, fungsi kegiatan yang bersifat umum.

d. Menjamin bahwa ruangan Telex, Facsimile terjaga keamanan sesuai ketentuan.

e. Mengkoordinasikan fungsi sekretariat di Hub, Cabang-cabang di Hub area yang meliputi pengelolaan surat menyurat, pengoperasian pesawat telepon, facsimile dan telex, serta arsip dokumen penting dari unit/sub unit lain.

f. Mengkoordinasikan fungsi administrasi di Hub, Cabang-cabang di Hub area yang meliputi catatan harian kehadiran pegawai/absensi dan lembur, cuti tahunan atau cuti besar serta tunjangan cuti pegawai, pajak pendapatan pegawai, penggunaan kendaraan dinas dan sopir.

g. Mengkoordinasikan fungsi keamanan di Hub, Cabang-cabang di Hub area yang meliputi penyimpanan serta pengamanan harta kekayaan Bank dan penugasan Satpam.

h. Melaporkan hasil kerja sub unit General Affairs kepada Operation Manager.

i. Mengkoordinir penyusunan dan analisis laporan keuangan.

j. Mengkoordinir penyusunan laporan kepada pihak eksternal.

k. Mengkoordinir penyusunan dan pemantauan anggaran bisnis unit kerja.

l. Mengkoordinir penyelesaian pos-pos terbuka.

m. Mengkoordinir pengelolaan sistim komputer.

n. Mengkoordinir hubungan kerja dengan sub unit lainnya.

o. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Operation Manager.

p. Mengusulkan langkah-langkah/tindakan-tindakan yang diperlukan kepada Management untuk mengoptimalkan efisiensi dalam berbagai kegiatan/tugas posting, pelaporan, rekonsiliasi dan komputer.

q. Meminta anggaran bisnis dari unit kerja Cabang-cabang di Hub area dan mengkoordinir dalam penyusunannya.

r. Bersama dengan unit Cabang-cabang di Hub area membahas anggaran (proyeksi laporan keuangan) untuk memperoleh persetujuan sebelum diteruskan kepada Kantor Pusat .

s. Mengusulkan langkah-langkah/tindakan-tindakan yang diperlukan untuk memenuhi target yang optimal dalam pencapaian anggaran.

t. Melakukan koordinasi dengan Group IT Kantor Pusat (Helpdesk & Command Centre) dalam hal terdapat permasalahan pada sistim komputer.

u. Membantu unit Cabang-cabang di Hub area untuk menyediakan data guna menyelesaikan permasalahan.

v. Melaksanakan monitoring dan pengisian uang, penggantian supplies mesin ATM, kelengkapan mesin ATM, ruang ATM dan sarana pendukung ATM

w. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait dan pihak ke-3 dalam melaksanakan analisa pengembangan jaringan / penempatan ATM

x. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam hal penempatan / relokasi mesin ATM di tempat-tempat yang strategis.

y. Melakukan pemrosesan ijin penempatan ATM ke Bank Indonesia.

z. Melakukan pengumpulan data dari pihak internal / eksternal guna kebutuhan analisa, dan memberikan laporan kepada Department Head dari hasil analisa tersebut yang berkaitan dengan layanan ATMandiri.

Kegiatan Pokok :

A. Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan

B. Memotivasi Pelaksana HR & General Affairs

1. Mengalokasikan pekerjaan :
2. Meningkatkan kemampuan pelaksana dan non pelaksana HR & GA.
3. Menilai kinerja dan menindaklanjuti hasilnya.

C. Sumber Daya Manusia

1. Mengkoordinasikan pelaksanaan sosialisasi program dan kebijakan SDM kepada seluruh pegawai di Hub, Cabangcabang di Hub area.

2. Memantau hasil pencetakan slip gaji dan pembayaran gaji seluruh pegawai di Hub, Cabang-cabang di Hub area yang telah diproses oleh Kantor Pusat Divisi Human Resources.

3. Melakukan koordinasi perencanaan, dukungan administratif dan koordinasi dengan HR Regional Provider berkenaan program pendidikan, pelatihan dan pengembangan pegawai.

4. Mengkoordinasikan pelaksanaan mutasi dan rotasi secara periodik dengan HR Regional Provider.

5. Mengkoordinasikan pembayaran dimuka (cash advance) biaya kepegawaian yang berdasarkan ketentuan menjadi beban kantor pusat (bagi pegawai kantor pusat yang ditempatkan di Hub dan Kantor Wilayah)

6. Mengkoordinasikan pembayaran dimuka (cash advance) biaya kepegawaian yang berdasarkan ketentuan menjadi beban Hub/Cabang-cabang di Hub area :

7. Mengkoordinasikan penilaian pegawai setiap tahun untuk disampaikan ke Hub Manager.

8. Mereview kontrak kerja untuk pegawai outsources (pramubakti, driver, security) yang telah disiapkan oleh pelaksana

9. Mengelola penggajian seluruh pegawai kontrak outsources (Pramubakti, driver dan Security) di Hub, Cabang-cabang di Hub area.

10. Koordinasi pelaporan pajak pendapatan pegawai Hub, Cabangcabang di bawahnya, dan Cash Outlet.

11. Melaporkan setiap perubahan (up-dating) database pegawai Hub dan Cabang-cabang di Hub area ke HR Regional Provider.

12. Melakukan penilaian kinerja pelaksana

13. Melakukan penilaian kinerja pelaksana.

14. Mereview konsep laporan dan pekerjaan yang disusun pelaksana HR & GA.

15. Melaporkan perkembangan sub unit kepada Operation Manager/Hub Manager.

Logistik

1. Menyusun rencana dan realisasi biaya logistik serta monitoringnya

2. Membuat perhitungan biaya penyusutan aktiva tetap, inventaris, amortisasi/alokasi biaya-biaya yang dibayar dimuka

3. Pengurusan asuransi aktiva tetap, inventaris, cash in transit, asuransi kesehatan dan lain-lain

4. Mengkoordinasikan kontrak sewa kendaraan dinas, peralatan kantor dan gedung kantor

5. Mengkoordinasikan akomodasi kepindahan pegawai.

6. Koordinasi pengadaan/ pemeliharaan/perbaikan (eksploitasi) harta tetap di Hub, investasi, dan memberikan kuasa kepada Spoke di bawahnya untuk hal tersebut yang karena kondisinya jauh dari Hub.

7. Koordinasi pengadaan barang untuk keperluan Hub, Cabangcabang di Hub area.

8. Mengkoordinasikan rencana pemanfaatan asset yang tidak produktif.

9. Mengkoordinasikan pengadaan bahan bacaan surat kabar dan majalah untuk Cabang Hub Manager dan unit kerja.

10.Memelihara Kas Kecil.

11. Koordinasi pembelian barang dari supplier

12. Koordinasi pencetakan barang-barang untuk promosi (dikoordinasikan dengan Kantor Pusat)

13. Mengkoordinir pemesanan standar form (contohnya: blank check, sertifikat deposito, dan buku tabungan) yang dicetak melalui di Kantor Pusat

14. Koordinasi pembelian keperluan dapur seperti ; kopi, teh, gula dan air putih didispenser

15. Mengkoordinasikan permintaan kebutuhan fungsi kegiatan bersifat umum yang bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan Hub, Cabang-cabang di hub area.

16. Penyelesaian tagihan listrik, telepon dan air

Sekretariat

1. Pengelolaan administrasi surat-menyurat, teleks, fax termasuk penomerannya.

2. Pengelolaan Surat Edaran dan Ketentuan-ketentuan lainnya

Administrasi

1. Mengkoordinasikan pelaporan absensi pegawai kepada HR Regional Provider secara periodik paling lambat tanggal 10 tiap bulannya.

2. Mengatur dan mengadministrasikan cuti/bekal cuti pegawai.

3. Menerima, mengadministrasikan, menyimpan serta mengarsipkan dokumen penting dari bagian/unit lain.

4. Mengkordinasikan penggunaan kendaraan dinas dan supir dalam rangka kelancaran kegiatan operasional Hub dan Cabang-cabang di Hub area

5. Mengkordinasikan penyelenggaraan pertamanan dan tanaman dalam pot, kebersihan

Keamanan

1. Mengkordinasikan pengadministrasian, penyimpanan serta pengamanan harta kekayaan Bank di Hub, Cabang-cabang di Hub area.

2. Mengadminstrasikan dan mengatur penugasan Satpam di Hub dan Cabang-cabang di Hub area.

Report & Reconsilition

1. Memeriksa kebenaran pekerjaan pelaksana accounting

2. Memastikan bahwa pelaksana accounting telah membuat secara benar dan mencetak seluruh audit trail, laporan perubahan data kritis Hub

maupun output komputer lainnya yang diperlukan dalam rangka pengawasan /pengamanan transaksi operasional.

3. Memastikan bahwa pelaksana accounting telah membuat secara benar dan mencetak seluruh output komputer yang diperlukan dalam penyusunan laporan.

4. Memastikan bahwa tidak terjadi open item atau open item yang terjadi telah terselesaikan sesuai ketentuan.

5. Review analisis laporan keuangan untuk penentuan kinerja seluruh unit dan sub unit kerja dibawah Hub yang dibuat Accounting Clerk.

6. Memeriksa dan memastikan laporan kepada pihak eksternal, telah dibuat sesuai ketentuan dan disampaikan tepat waktu. Jenis laporan kepada pihak eksternal yang harus disampaikan antara lain.

a) Laporan Lalu Lintas Devisa

b) Laporan Pajak

c) Laporan Pihak ke III lainnya.

7. Review penyusunan dan pemantauan anggaran bisnis unit dan sub unit terkait oleh Accounting Clerk dan melaporkan hasilnya kepada Operations Manager.

8. Menjaga agar sistem komputer berjalan dengan baik, ruangan komputer selalu bersih dan aman, serta back up files berjalan sesuai ketentuan

9. Melakukan koordinasi dengan Group IT Kantor Pusat (Helpdesk & Command Center) dalam hal terdapat permasalahan pada sistem komputer dan melaporkan hasilnya kepada Operations Manager.

10. Memeriksa penihilan rekening sementara pajak.

Pengelolaan ATM

1. Memonitor dan melaksanakan pengisian uang, serta penggantian supplies di mesin ATM

2. Penanganan kartu tertelan di mesin ATM

3. Pemeliharaan mesin dan penanganan mesin bermasalah

4. Pemeliharaan sarana penunjang mesin ATM

5. Melaksanakan penutupan asuransi uang ATM, mesin ATM dan Cash In Transait

6. Mengkoordinasikan penyusunan program kerja dan anggaran biaya ATM

7. Mengkoordinasikan dan memonitor sewa menyewa ruang ATM dan ketersediaan sarana serta prasarana pendukung ATM lainnya

8. Mengkoordinasikan dan melaksanakan perijinan penempatan ATM ke Bank Indonesia

9. Melakukan analisa jaringan (networking) ATM dalam kaitannya dengan optimalisasi penggunaan ATM dan pengembangan jaringan ATM, bekerja sama dengan unit kerja terkait

10. Melakukan evaluasi untuk peminglatan limit pengisian uang ATM

10.Rincian Jabatan :

Jabatan : **Report, Reconsiliations & General Affairs Clerk**

Melapor Kepada : **Report, Reconsiliations & General Affairs Officer**

Fungsi HR & General Affairs Clerk:

Melaksanakan kegiatan pendukung untuk Cabang baik Hub mapun cabang-cabang di Hub area, yang meliputi fungsi-fungsi: sumber daya manusia, logistik, sekretariat, administrasi, dan keamanan.

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Terlaksananya kegiatan-kegiatan cabang yang berkaitan dengan SDM, logistik, dan tugas-tugas umum lainnya.

b. Terpeliharanya dokumen-dokumen Hub yang berkaitan dengan kegiatan umum.

c. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh HR & GA Officer

Kegiatan Pokok :

a. Melaksanakan kegaiatan-kegiatan yang sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.

b. Sumber Daya Manusia, membantu HR & General Affairs Officer

c. Logistik

1. Menyusun rencana dan realisasi biaya logistik serta monitoringnya
2. Membuat perhitungan biaya penyusutan aktiva tetap, inventaris, amortisasi/alokasi biaya-biaya yang dibayar dimuka
3. Pengurusan asuransi aktiva tetap, inventaris, cash in transit, asuransi kesehatan dan lain-lain
4. Menyiapkan akomodasi dan fasilitas lainnya

5. Mengelola pemakaian kendaraan dinas dan pengamanan kantor dalam rangka kelancaran kegiatan Hub dan Cabang-cabang di Hub area.

6. Melaksanakan pengadaan/perbaikan/pemeliharaan barang untuk keperluan Hub dan Cabang-cabang di Hub area.

d. Sekretariat

1. Menyiapkan surat dan hal-hal lain yang berkaitan dengan perjalanan dinas, cuti bagi pegawai Cabang Hub dan Cabangcabang di Hub area.

2. Pengelolaan Surat-Surat Edaran dan Ketentuan-Ketentuan lainnya.

e. Administrasi

1. Mengadministrasikan hal-hal yang berkaitan dengan cuti pegawai.

2. Mengecek kehadiran pegawai secara harian dan memasukkan ke dalam catatan harian yang disampaikan ke Kepala Hub/Hub Manager

3. Menyiapkan laporan bulanan absensi dari hasil rekap laporan harian termasuk hari kerja lembur ke Kantor Pusat.

4. Menerima laporan dari Cabang-cabang di Hub area perihal pegawai sakit yang memerlukan rawat inap ataupun biaya berobat jalan.

5. Menerima, mengadministrasikan, menyimpan serta mengarsipkan dokumen penting dari bagian/unit lain.

f. Keamanan

Mengurus penyelesaian, pengadministrasian, penyimpanan serta pengamanan harta kekayaan Bank di Hub dan Cabang-cabang di Hub area.

11. Rincian Jabatan :

Jabatan : **Secretary**

Melapor kepada : **Report, Reconsiliations & General Affairs Officer**

Fungsi Secretary :

Mengelola surat/dokumen dari/untuk Hub Manager dan mengelola jadual pertemuan Hub Manager dengan nasabah atau pihak lainnya.

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Keamanan penyimpanan dan kerahasiaan surat/dokumen khusus Hub Manager.

b. Kelancaran penyampaian surat/dokumen yang perlu diketahui atau ditandatangani oleh Hub Manager.

c. Pencatatan jadwal/agenda Hub Manager.

d. Mengatur dan menyampaikan telepon masuk dan keluar dari dan ke Kepala Cabang Hub.

e. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan olehHub Manager

f. Mengatur jadwal pihak-pihak yang ingin menemui Hub Manager.

g. Menyimpan dan mengadministrasikan surat/dokumen khusus Hub Manager.

Kegiatan Pokok :

a. Menerima surat/dokumen yang perlu diketahui/ditandatangani Hub Manager.

b. Menerima surat/dokumen khusus untuk Hub Manager.

c. Meneruskan surat-surat masuk yang telah didisposisi oleh Hub Manager kepada unit terkait dan Cabang Spoke

d. Menerima dan melaksanakan perintah Hub Manager untuk membuat/mengetik konsep surat.

e. Menerima dan mengatur tamu yang akan bertemu dengan Hub Manager.

f. Membuat jadwal pertemuan/rapat dan kunjungan ke nasabah atau instansi lain.

g. Menerima telepon masuk untuk Hub Manager

h. Menerima perintah dari Hub Manager untuk menghubungkan pesawat telepon ke luar.

i. Membantu tugas administrasi di Hub.

j. Melaksanakan tugas lainnya yang ditunjuk Hub Manager.

12. Rincian Jabatan :

Jabatan **: Verifikator**

Melapor kepada **: Hub Manager**

Fungsi Pelaksana Verifikator :

Melaporkan kepada Kepala Cabang dan melaksanakan berbagai kegiatan/tugas verifikasi, pelaporan, rekonsiliasi, dan komputer .

Wewenang dan Tanggung Jawab :

a. Bertanggung jawab atas terlaksananya verifikasi transaksitransaksi di Hub sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.

b. Memantau, merekonsiliasi dan mengklarifikasikan rekening antar kantor, rekening-rekening perantara (rekening sementara).

c. Melaporkan dan memantau posisi likuiditas harian.

d. Membuat, memproses dan mencetak laporan-laporan internal dan eksternal yang dibutuhkan oleh Hub.

e. Mengoperasikan, melaporkan, memelihara dan memperbaiki sistim komputer serta perangkat pendukung lainnya sesuai kewenangan.

f. Melaksanakan penyusunan laporan kepada pihak eksternal.

g. Melaksanakan pengelolaan sistem komputer.

h. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Hub Manager.

13. Rincian Jabatan

Jabatan : KoordinatoHr ub

Melapor Kepada : G.A.O fficer

Fungsi Koordinator HUB :

Mengelola kegiatan/operasional pengaman cabang di bawah koordinasinya yang meliputi perencanaan, koordinasi/komunikasi dan pengawasanya guna kelancaran pelaksanaan pengaman cabang.

Cakupan Tanggung Jawab

a. Memelihara dan meningkatkan tugas pengamanan secara optimal

b. Tersedianya data personil security (organic/outsourcing), peralatan pengamanan gedung dan perlengkapan security yang mutakhir

c. Memelihara kelancaran operasional cabang

d. Terpeliharanya rasa aman dan tentram bagi nasabah/tamu serta pegawai/pemimpin

e. Mengatur terpenuhinya jumlah kebutuhan tenaga pengamanan sedemikian rupa di Cabang agar tidak terjadi kekosongan petugas

f. Mengelola seluruh perlengkapan dan pengaman Cabang dibawah koordinasi yang baik

g. Terlaksananya prosedur keamanan termasuk pengguna pakaian seragam dinas security Bank di bawah koordinasinya sesuai ketentuan yang ada.

1.2 Metode Penelitian

1.2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif , sebagaimana diungkapkan oleh Dr. Aan Komariah yang di kutip dari bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang/jasa. (Aan Komariah, 2009:23)

Sementara itu, penelitian dengan studi deskriptif merupakan bagian dari penelitian kualitatif itu sendiri. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk mengangkat berbagai fakta, keadaan, variable, dan

fenomena-fenomena yang terjadi selama penelitian berlangsun dan menyajikannya apa adanya.

Penelitian deskriptif kualitatif menuturkan dan menafsirkan data yang berkenan dengan situasi yang terjadi, sikap dan pandangan yang menggejala di dalam masyarakat, hubungan antar variable, pertentangan dua kondisi atau lebih, pengaruh terhadap suatu kondisi, perbedaan antar fakta dan lain-lain.

Menurut Whitney dalam Moh. Nazir bahwa metode dekriptif adalah pencarian fakta dengan interprestasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi tertentu, termasuk dengan hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dari suatu fenomena.

Bagi penelitian kualitatif, satu-satunya realita adalah situasi yang diciptakan oleh individu-individu yang terlibat dalam penelitian. Peneliti memaparkan realita dilapangan secara jujur dan mengandalkan pada suara dan penafsiran informan.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh beberapa ahli (Bodgan dan Taylor, 1992:5;Bodgan dan Biglen, 1990:2;Milles dan Huberman, 1994:15;Branmen, 1997:1) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif ini sangat bergantung pada pengamatan mendalam terhadap perilaku manusia dan lingkungannya. Orientasi kualitatif ini berupanya

untuk mengungkapkan realitas persepsi yang terbentuk dikalangan pegawai, berkaitan dengan adanya produk kartu kredit Bank Mandiri.

Metode penelitian kualitatif dirasakan lebih cocok dan relevan dengan topic atau pembahasan yang akan diteliti karena menggali dan memahami persepsi yang terbentuk di kalangan pegawai terhadap adanya produk kartu kredit Bank Mandiri, seperti yang dikatakan oleh Denzin dan Lincoln.

"penelitian kualitatif memiliki focus pada banyak metode, meliputi pendekatan interpretative dan naturalistic terhadap pokok persoalannya. Ini berarti bahwa para peneliti kualitatif mempelajari segala sesuatu di lingkungan yang alami, mencoba untuk memahami untuk menafsirkan atau fenomena menurut makna-makna yang diberikan kepada fenomena tersebut oleh orang-orang. Penelitian kualitatif meliputi penggunaan dan pengumpulan berbagi bahan empiris yang diteliti penelitian kasus, pengalaman pribadi, instropektif, kisah pekerjaan, wawamcara, pengamatan, sejarah, interaksi, dan naskah-naskah visual yang menggambarkan momen-momen problematic dan pekerjaan sehari-hari serta makna yang ada dalam pekerjaan individu." (creswell, 1991 : 15)

1.2.2 Teknik Pengumpulan Data

1.2.2.1 Studi Pustaka

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yang di lakukan dengan menelaah teori, opini, dan buku buku,yang relevan dengan masalah yang penulis teliti.

b. Internet Searching

Disini penulis mencari bahan materi penelitian di internet yang sesuai dengan masalah yang penulis teliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya karya monumental dari seseorang.

1.2.2.2 Studi Lapangan

a. Wawancara

Menurut sudjana (2000:234) wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (*interviewee*).

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi

informasi secara holistic dan jelas dari informan. (sumber:djam'an, 2009 . hal 159)

b. Observasi

Nasution (2003:56) mengungkapkan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Margono (2005:158) mengungkapkan bahwa, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

Dari semua pendapat tersebut terdapat satu kesamaan pemahaman bahwa observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Observasi penelitian dilakukan dengan cara mendatangi dan melihat langsung pada pelanggan kartu kredit di Bank Mandiri cabang Batununggal bandung.

(sumber:Djam'an, 2009 . hal 103)

1.2.3 Teknik Penentuan Informan

Penentuan infoman dilakukan secara *purposive sampling* dengan memilah informan yang dianggap memiliki pengetahuan yang memadai terhadap objek penelitian untuk tujuan tertentu. Informan yang dipilih dengan kriteria mempunyai pengalaman dan pengetahuan tentang Manajemen PR dalam urusan Kartu Kredit. Dalam penelitian ini, yang

bertindak sebagai informan adalah karyawan dari Bank Mandiri cabang Batununggal Bandung dan pelanggan yang menggunakan kartu kredit.

Menurut Sugiyono (2001:61) menyatakan bahwa *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Margono (2004:128), pemilihan sekelompok subjek dalam *Purposive Sampling*, didasarkan atas ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Tabel 3.1 Data Informan

NAMA	UMUR	KETERANGAN
Bayu Yudhasmara	32 Tahun	*Bussines Development Officer*
Nurmentiana	38 Tahun	Pelanggan
Angke Novinda	25 Tahun	Pelanggan

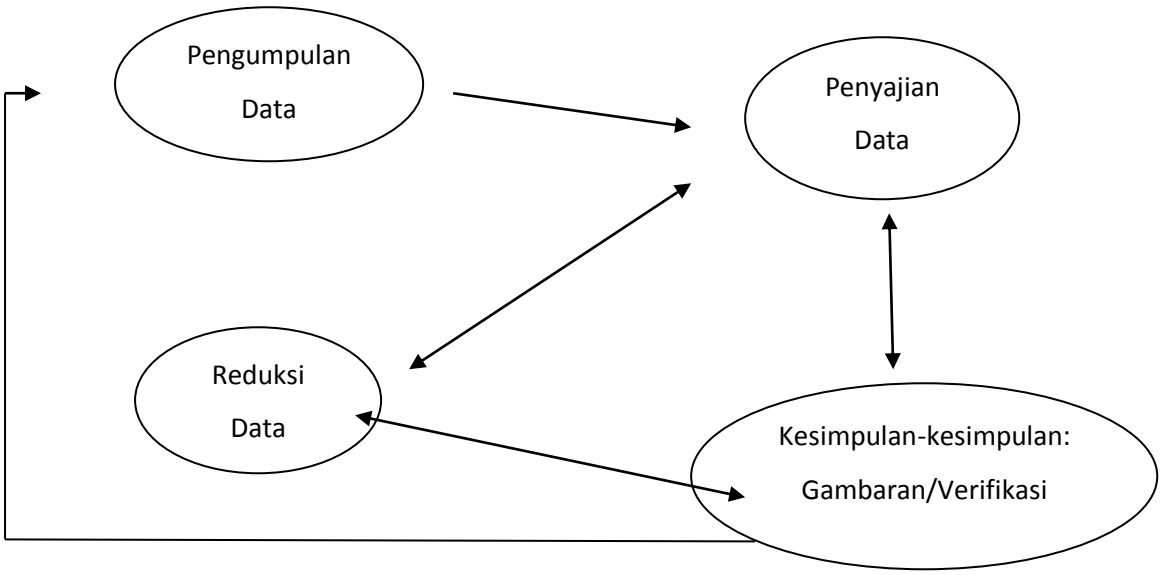
(sumber:peneliti,2013)

1.2.4 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Analisis data dilakukan dengan cara mengatur secara sistematis

pedoman wawancara, data kepustakaan, kemudian memformulasikan secara deskriptif, selanjutnya memproses data dengan tahapan reduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan. Miles dan Herberman (dalam Putra, 2009: 53) menetapkan langkah-langkah yang dapat dilakukan, yaitu (1) mereduksi data, dengan cara pemilahan dan konversi data yang muncul di lapangan (2) penyajian data, yaitu dengan merangkai dan menyusun informasi dalam bentuk satu kesatuan, selektif dan dipahami, dan (3) perumusan dalam simpulan, yakni dengan melakukan tinjauan ulang di lapangan untuk menguji kebenaran dan validitas makna yang muncul di sana. Hasil yang diproleh diinterprestasikan, kemudian disajikan dalam bentuk naratif. Temuan dari hasil kajian kepustakaan dan analisis data lapangan dicarikan hubungan serta keterkaitannya. Dengan cara begitu akan ditemukan pola penyimpangan dalam kehidupan sosial pengguna kartu kredit. Hal tersebut, dalam penelitian ini, dilakukan sejak data terkumpul, yaitu dengan mereduksi (memilah-milah) data, penyajian data, dan penarikan simpulan, kemudian analisis data berhenti pada saat bersamaan dengan penelitian selesai.

Gambar 3.3



Model teknik analisa data menurut Huberman dan Milles

(sumber: Miles dan Huberman, 1984: 23)

Sedangkan menurut Sugiyono (2007: 244), yang dimaksudkan dengan analisis data adalah proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang di proleh dari wawancara, observasi, dan catatan kecil di lapangan. Dalam penelitian ini, analisis data di sederhanakan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut. Tahapan *pertama* mengindentifikasi data yang diperoleh dari lapangan, baik dengan cara wawancara, interview, observasi, maupun dokumentasi, yang bersumber dari buku, literature, dan foto. Tahapan *kedua*, yakni mengklasifikasikan data yang masuk, kemudian disesuaikan dengan permasalahan dan tujuan

penelitian. Tahapan *ketiga*,yakni melakukan interpretatif terhadap faktor yang mempengaruhi.

1.2.5 Uji Keabsahan Data

Peningkatan keabsahan hasil penelitian, peneliti dapat melakukan cek dan ricek serta croscek pada prosedur penelitian yang sudah ditempuh, serta telaah terhadap substansi penelitian. Keabsahan suatu penelitian kualitatif tergantung pada kepercayaan akan kredibilitas, transferbilitas, dependabilitas dan conformabilitas.

Disini peneliti menggunakan keabsahan kredibilitas dengan menggunakan trianggulasi (*peer debriefing)*.

Karena yang dicari adalah kata-kata, maka tidak mustahil ada kata-kata yang keliru yang tidak sesuai antara yang dibicarakan dengan kenyataan sesungguhnya. Hal ini bisa dipengaruhi oleh kredibilitas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya. Maka peneliti perlu melakukan trianggulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Sehingga ada trianggulasi dari sumber/informan, triangulasi dari teknik pengumpulan data, dan trianggulasi waktu.

1) Triangulasi Sumber

Cara meningkatkan kepercayaan penelitian adalah dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Peneliti perlu melakukan eksplorasi untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber. Menguji kredibilitas tentang data penggunaan kartu

kredit untuk meningkatkan minat maka pengumpulan data dan pengujiannya dilakukan kepada pimpinan Bank Mandiri, karyawan Bank mandiri, serta para pelanggan yang menggunakan kartu kredit itu sendiri. Data dari sumber tersebut dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari sumber data terseut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti menghasilka suatu kesimpula selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan sumber data tersebut.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah penggunaa beragam pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Menguji kredibilitas data dengan trianggulasi teknik yaitu mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya, mengungkapkan data tentang aktifitas pelanggan dengan teknik wawancara, lalu dicek dengan melakukan observasi ke rumah, kemudian didokumentasikan. Bila ternyata diperoleh situasi yang berbeda maka peneliti perlu melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data atau yang lain untuk memastikan data yang dianggap benar.

3) Triangulasi Waktu

Peneliti dapat mengecek konsistensi, kedalaman dan ketepatan/kebenaran suatu data dengan melakukan triangulasi waktu. Menguji kredibilitas data dengan triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda. Peneliti yang

melakukan wawancara di sore hari, bisa mengulangnya dipagi hari dan mengeceknya kembali di siang hari atau sebaliknya dimulai pagi dicek siang dan di kontrol lagi sore atau malam.

(sumber: Djam'an, 2009:160)

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Disini peneliti mengadakan penelitian di Bank Mandiri cabang Batununggal Bandung jl. Soekarno Hatta no 158 Batununggal-Bandung

1.3.2 Waktu

Penelitian di adakan pada bulan februari-juli 2013

3.3.3. Jadwal Penelitian

Tabel 3.2

Jadwal Penelitian 2013

no	kegiatan	Bulan																					
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul																								
2	Persetujuan Judul																								
3	Tahap penelitian																								
	Wawancara																								
	Observasi																								
4	Tahap Penyusunan																								
	Pengolaan data																								
	Analisis Data																								
	Penyusunan																								
5	Sidang																								

Sumber : Peneliti