

BAB I

TINJAUAN UMUM INSTANSI

A. Sejarah Perusahaan

PT Bank Mandiri Taspen merupakan anak perusahaan dari PT Bank Mandiri dan PT Taspen (Persero). PT Bank Mandiri Taspen atau biasa dikenal dengan Bank Mantap pindahan dari salah satu bank lokal di Bali. PT Bank Mandiri Taspen bergerak dibidang perbankan dengan fokus pada segmen pasar UMKM dan pensiunan. Bank Mandiri Taspen didirikan di Denpasar pada tanggal 3 November 1992 dan disebut sebagai "bank". Nama bank tersebut diambil dari nama Ida Bagus Alit, S.H., Denpasar. Badan hukum yang sebelumnya berbentuk perseroan terbatas dikenal dengan nama Maskapai Andil Indonesia (MAI). Kontrak pendirian ini telah disetujui dengan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. 1. C2-4581HT.01.01 Th.93, 12 Juni 1993. Untuk menjadi bank nasional, sesuai dengan keputusan RUPS luar biasa pada tanggal 22 Desember 2014, dilakukan perubahan dalam akta No. 93 yang dibuat oleh notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H. Modal ditempatkan dan modal yang disetor oleh bank, dari Rp100.000.000.000 menjadi Rp500.000.000.000,00 dan perubahan susunan pemegang saham, sesuai dengan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, kontrak amandemen telah disetujui sesuai No AHU- 13665.40.20.2014, tanggal 30 Desember 2014. Dengan adanya penambahan pemegang saham baru PT Taspen (Persero) dan PT Pos Indonesia (Persero), bank juga memutuskan untuk mengubah nama bank dari PT. Sesuai dengan perubahan Anggaran Dasar dengan Akta No. 2, Bank Sinar Harapan 2 Bali menjadi PT Bank Mandiri Taspen Pos. 5 Tanggal 7 Januari 2015, dibuat oleh Notaris Denpasar I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menyetujui perubahan tersebut melalui Keputusan No. 2 tanggal AHU-0001075.AH.01.02 adalah 23 Januari 2015. Perubahan nama bank tersebut juga mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). 166/KDK.03/2015 tanggal 24 Juli 2015 perihal Penggunaan Izin Usaha dan Nomor Surat Atas Nama PT Bank Mandiri Taspen Pos. S-134/KO.311/2015 tanggal 31 Juli 2015 Atas persetujuan perubahan logo tersebut, PT Bank Sinar Harapan Bali resmi. Sesuai Rapat Umum Pemegang Saham oleh Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya,

S.H., yang diselenggarakan pada tanggal 6 November 2017. Pemegang saham Bank memilih untuk mengubah nama bank menjadi PT Bank Mandiri Taspen yang sebelumnya bernama PT Bank Mandiri Taspen Pos. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menerima surat pemberitahuan perubahan data Bank dengan nomor surat AHU-AH.01.03-0188167 dan telah didaftarkan pada daftar Perseroan Nomor AHU-0140174.AH.01.11 pada tanggal 7 November 2017. Otoritas Jasa Keuangan menyetujui perubahan nama Bank berdasarkan surat. No. KEP-22/PB.1/2017 tanggal 18 Desember 2017 tentang Penetapan Penggunaan Izin Usaha atas nama PT Bank Mandiri Taspen Pos untuk menjadi bank disebutkan dalam surat tersebut No. S-128/ Penegasan perubahan logo Bank tertanggal 22 Desember 2017. PT Bank Mandiri Taspen Pos secara sah berganti nama dan logo menjadi PTB Rapat Umum Pemegang. No. 53 memperkuat, ekspansi, sebagai Bank Nasional. Tertanggal 31 Oktober 2016 Keputusan Rapat Konfirmasi Nomor 7 tanggal 5 Maret 2019, perihal Pengalihan Kantor Pusat Bank oleh Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menerima akta perubahan tersebut pada tanggal 11 Maret 2019 No. AHU-AH.01.03-138220 dan daftar perseorangan Nomor AHU-0039461.AH.01.11 telah didaftarkan pada tanggal 11 Maret 2019. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menyetujui perubahan anggaran tersebut dengan No. AHU-0012925.AH.01.02 Tahun 2019 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT Bank Mandiri Taspen dan sudah mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-5/PB.1/2019 tanggal 28 Januari 2019 tentang Rencana Pemisahan dan Pindahan Alamat Kantor Pusat, Bank memindahkan kantor pusatnya dari Denpasar-Bali ke Jakarta Pusat. Pindahan kantor pusat dilakukan dengan baik pada 11 Maret 2019. Bank Mandiri Taspen pada tanggal 23 Desember 2017. Perubahan Anggaran Dasar Bank terakhir dituangkan dalam Akta Keputusan Sirkuler Pemegang Saham No. 76 tanggal 30 November 2019 dalam hal penambahan bidang usaha Unit Usaha Syariah oleh Notaris di Denpasar. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menerima akta perubahan. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menyetujui amandemen tersebut. No. AHU- 0100178.AH.01.01 Perubahan anggaran dasar perseroan terbatas disetujui pada tahun 2019. Bank memperoleh izin

usaha dari Menteri Keuangan Indonesia. No.77/KMK.017/1994 tanggal 10 Maret 1994. Izin Usaha Bank Umum diperoleh oleh Bank Indonesia. Ketua Otoritas Jasa Keuangan mengirimkan surat. No S-339/D.03 ke bank. Penawaran umum Obligasi Bank Mandiri Taspen Pos I akan memiliki nilai pokok sebesar Rp2.000.000.000 pada tanggal 12 Juli 2017 kewajiban tersebut dicatatkan di Bursa Efek Indonesia. Jumlah utama Obligasi Berkelanjutan I Bank Mandiri Taspen diperoleh pada 18 November 2019. Pada 27 November tercatat di Bursa Efek Indonesia.

B. Visi dan Misi

Visi yang menjadi pandangan kedepan PT Bank Mandiri Taspen Yogyakarta adalah "Menjadi Mitra Terbaik dan Terpercaya Dalam Memberdayakan Dan menyejahterakan" sedangkan misi yang ingin yang ingin di tempuh oleh PT Bank Mandiri Taspen Yoyakarta adalah sebagai berikut :

1. Menciptakan pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik
2. Fokus pada kebutuhan UMKM dan pensiunan dengan menyelaraskan ekonomi, sosial dan lingkungan

Dalam menjalankan usahanya PT Bank Mandiri Taspen Yogyakarta menerapkan pedoman "Tidak Ada Kata pensiun Untuk Berkarya" bagi setiap nasabahnya

C. Bentuk Usaha

PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Yogyakarta merupakan perusahaan pelayanan jasa yang memiliki beberapa layanan, diantaranya

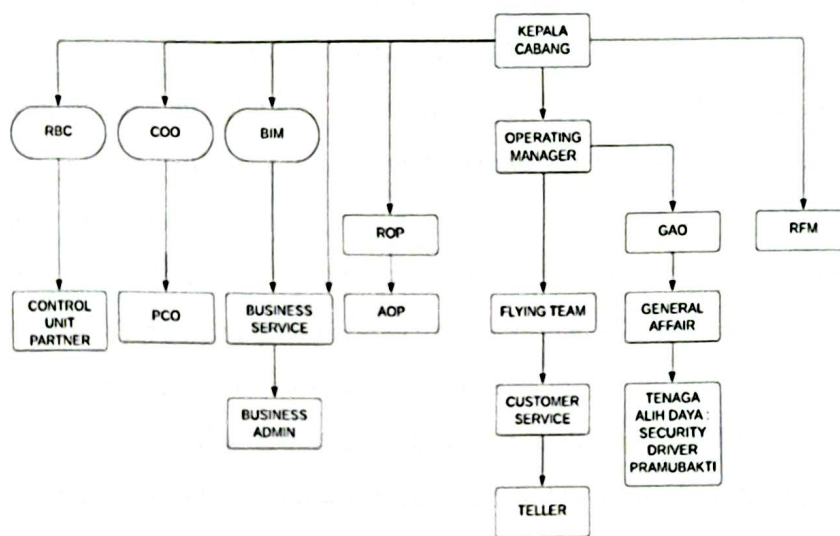
1. Simpana TabunganKu
2. Tabungan SiMantap Berjangka (TSB)
3. Tabungan SiMantap Gold
4. Tabungan SiMantap Pensiun
5. Deposito Mantap
6. Kredit Mantap Pensiun
7. Giro Mantap Mandiri Taspen
8. Bank Garansi Mantap

D. Kepemilikan

PT Bank Mandiri TASPEN merupakan anak perusahaan yang memiliki kepemilikan saham sebesar 48,437%. PT Bank Mandiri TASPEN bergerak pada usaha bidang perbankan yang berfokus pada segmen UMKM dan pensiunan. Sebelumnya, PT Bank Mandiri TASPEN bernama PT Bank Mandiri TASPEN Pos yang didirikan pada tahun 2014 dan PT Bank Sinar Harapan Bali atau dikenal dengan sebutan "Bank Sinar" yang didirikan pada tahun 1970. Perubahan nama Bank tersebut juga telah disetujui oleh OJK berdasarkan surat No. KEP-22/PB.1/2017 tanggal 18 Desember 2017 tentang Penetapan Penggunaan Ijin Usaha Atas Nama PT Bank Mandiri TASPEN Pos menjadi PT Bank Mandiri TASPEN dan Surat OJK Regional : Bali dan Nusa Tenggara No. S-128/KR.08/2017 tanggal 22 Desember 2017 tentang Penegasan Perubahan Logo Bank, maka PT Bank Mandiri TASPEN Pos secara resmi berganti nama dan logo menjadi PT Bank Mandiri TASPEN pada tanggal 23 Desember 2017. Perubahan terakhir atas Anggaran Dasar Bank dinyatakan dengan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham No. 23 tanggal 14 Desember 2017 dari Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H., Notaris di Denpasar, mengenai penambahan modal dasar ditempatkan dan disetor, dan persetujuan perubahan susunan pengurus dan pemegang saham. Akta perubahan tersebut telah dilaporkan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat penerimaan pemberitahuan perubahan data Bank tanggal 15 Desember 2017 No. AHU-AH.01.03- 0201081 dan telah didaftarkan pada dasar Perseroan Nomor AHU0159484.AH.01.11 Tahun 2017 tanggal 15 Desember 2017. Sampai dengan tanggal penyelesaian laporan keuangan, Bank belum mendapatkan persetujuan perubahan tersebut dari OJK.

E. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hierarki dalam sebuah organisasi dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan di masa depan. Struktur organisasi dalam suatu perusahaan berfungsi untuk menjelaskan tugas dan tanggung jawab masing-masing divisi serta menjelaskan kedudukan dalam suatu organisasi. Berikut ini adalah struktur organisasi pada PT Bank Mandiri Taspen Yogyakarta



Gambar 1. 1 Struktur organisasi PT Bank Mandiri Taspen Yogyakarta

F. Job Description

Job description merupakan sebuah pedoman yang dibuat oleh perusahaan untuk karyawan agar bisa menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan posisi yang sudah ditentukan. Berdasarkan struktur organisasi yang tertera pada bagan alir (*flowchart*) diatas, maka dapat dijelaskan deskripsi pekerjaan serta tugas masing-masing bagian pada PT. Bank Mandiri Taspen Yogyakarta, yaitu:

1. Kepala cabang

Kepala cabang adalah orang yang memegang kekuasaan tertinggi di perusahaan yang bertanggung jawab atas semua kegiatan perusahaan. Kepala cabang memiliki beberapa tugas diantaranya :

- a. Memacu mempercepat penjualan produk dan pencapaian target bisnis (*dana, kredit, fee base income* dan pelaksanaan aliansi) dan *market share*.
- b. Memberikan input secara tertulis kepada Kantor Pusat untuk penyusunan rencana kerja dan anggaran perusahaan secara konsolidasi yang disesuaikan dengan kondisi wilayah masing-masing
- c. Menandatangani Bilyet Deposito, Buku Tabungan, Perjanjian Kredit dan dokumen lainnya sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh management.
- d. Memelihara dan meningkatkan citra perusahaan (*corporate image*)
- e. Mengkoordinir, mengarahkan, membina serta mengawasi segala kegiatan personil di kantor cabang serta kantor-kantor dibawah koordinasinya sehingga SDM yang ada dapat berfungsi secara optimal.
- f. Meningkatkan produktivitas pegawai dengan menegakkan disiplin dan meningkatkan dedikasi pegawai dengan memberikan contoh yang baik disegala bidang (*role model*)
- g. Mengajukan usulan penambahan/pengurangan pegawai, administrasi personalia, pengembangan personil, rencana mutasi dan promosi seluruh karyawan unit kantor dibawah koordinasinya
- h. Melindungi asset dan liabilitas Bank dengan melaksanakan fungsi/prosedur kontrol yang efektif dan efisien berupa *accounting control* maupun *physical control*
- i. Melakukan monitoring & evaluasi kantor-kantor dibawah koordinasinya
- j. Melakukan verifikasi dan pengendalian pengeluaran biaya sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh manajemen

2. (*Operating Manager*) OM

Operating manager adalah pimpinan dalam sebuah instansi yang bertanggungjawab dalam meningkatkan kinerja organisasi dengan cara mengatur dan meminimalisir resiko yang mungkin terjadi dalam proses operasional sebuah organisasi. Tugas *Operating Manager* yaitu :

- a. Melakukan pemeriksaan dan perhitungan fisik uang secara Global atas seluruh uang yang ada dan dikelola oleh cabang, agar sesuai dengan limit kewenangan kelolaan likuiditas cabang

- b. Melakukan proses otorisasi / *approval* dan verifikasi pada system internal Bank berdasarkan limit kewenangannya
- c. Memeriksa dan menandatangani bukti transaksi, *voucher* sesuai kewenangannya
- d. Melakukan proses *Opname Cash* secara berkala, atas seluruh *cash* yang menjadi kelolaan sebagai *pooling cash*
- e. Bertanggungjawab dalam menyimpan dan menggunakan Kunci Kombinasi Ruang Kluis, Kombinasi Brankas
- f. Mengkoordinasikan dan mengawasi proses *Opname* Persediaan Bilyet, Warkat, ATM, Buku Tabungan dan persediaan lainnya, bersama GAO/ GA, CS dan unit terkait lainnya, untuk seluruh Kantor Capem yang berada di bawah Kantor Cabang, secara berkala setiap 6 bulan atau setiap saat dianggap perlu sesuai kebutuhan / permintaan
- g. Dapat berfungsi sebagai Alternate Kepala Kantor Cabang dan Pimpinan Capem untuk wilayah Kantor Cabang, sebatas fungsi dan tanggung jawab layanan operasional
- h. Mengkoordinasikan dan mengawasi proses *Opname* Agunan, file kredit, bersama CO, MKA dan unit terkait lainnya, untuk seluruh Kantor Capem yang berada di bawah Kantor Cabang, secara berkala setiap 6 bulan atau setiap saat dianggap perlu sesuai kebutuhan / permintaan
- i. Mengarahkan dan membina serta mengawasi segala kegiatan dan pelaksanaan tugas dari seluruh petugas operation Kantor Capem dibawah Kantor Cabang
- j. Melakukan dan mengkoordinasikan pelaksanaan *sharing*, *refreshment* secara berkala kepada semua petugas di unit operation (Teller, CS, GA, PCO)

3. *Teller*

Teller bank adalah pegawai bank yang bertugas melayani nasabah terkait keperluan perbankan, berupa transfer uang, penyimpanan uang, pencairan cek, deposito dan sebagainya. Tugas *teller* yaitu :

- a. Melakukan proses Input data pada sistem internal Bank terkait semua proses transaksi yang dilakukan berdasarkan limit kewenangannya

- b. Melakukan proses penerimaan "*Fault*" kas awal dan akhir dari *Head Teller*, baik secara fisik maupun penerimaan melalui sistem internal Bank, pada awal dan akhir hari.
- c. Melakukan proses *Cash Opname* bersama OM/Kepala Unit, secara berkala setiap bulan pada Kantor Cabang sendiri
- d. Melakukan setoran uang kepada *Operation Manager*, atas kelebihan kelolaan likuiditas yang dimiliki oleh cabang.
- e. Bertanggung jawab dalam menyimpan dan menggunakan Kunci Tombak Brankas, Kunci Kaset ATM dan Kunci Grendel/Tombak Kluis.
- f. Bertanggung jawab atas kondisi lebih atau kekurangan kas kelolaan masing-masing teller setiap hari, dan mentransaksikan pada sistem serta mencatat pada buku catatan *Teller* masing-masing.
- g. Melayani transaksi internal Kantor terkait dengan biaya dan transaksi lainnya sesuai kewenangannya.
- h. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran data secara teliti, pada setiap bukti transaksi yang diterima dari nasabah, sebelum melakukan proses data input pada sistem internal Bank dan mencocokkan data yang ada di slip dengan data yang tercatat pada system internal bank.
- i. Melakukan perhitungan fisik uang dihadapan nasabah, dalam setiap transaksi setoran maupun penarikan tunai yang dilakukan oleh nasabah.
- j. Meneliti kebenaran dan keaslian uang sesuai kriteria uang asli Bank Indonesia, yang diterima dari nasabah dengan menggunakan alat deteksi ultraviolet.
- k. Melakukan *cross-selling* produk dan jasa layanan yang ada yang dimiliki oleh Bank Mandiri Taspen.
- l. Membuat / mencetak laporan posisi kas keluar dan masuk sesuai dengan transaksi yang ada setiap hari kerja, yang terdiri dari laporan:
 - 1) Laporan Saldo *Teller*
 - 2) Laporan Denominasi *Teller*
 - 3) Laporan Jurnal Transaksi
- m. Memberikan masukan / menanggapi hasil temuan dari hasil pemeriksaan SKAI dan melakukan tindakan preventif agar kesalahan-kesalahan yang sama tidak terulang lagi.

4. *Customer Service*

Customer Service adalah suatu bagian dari unit organisasi atau bank, yang berada di bagian *Front Office*, yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan dan produk-produk bank. Tugas *customer service* yaitu :

- a. Mencatat dan mengadministrasikan dengan baik, atas semua pengaduan / keluhan yang disampaikan konsumen, serta cara penyelesaiannya yang dilakukan sehingga pengaduan nasabah status *close*
- b. Melakukan *cross-selling* produk dan jasa layanan yang ada yang dimiliki oleh Bank Mandiri Taspen
- c. Bertanggungjawab terhadap pengelolaan persediaan Kartu ATM, Bilyet Deposito, Buku Tabungan serta ketersediaan form aplikasi dan sarana penunjang operasional dan promosi lainnya
- d. Melakukan pengarsipan dengan tertib dan rapi atas semua dokumen pendukung transaksi nasabah setiap hari
- e. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta melakukan promosi terkait dengan produk, fitur, layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen
- f. Memberikan Pelayanan kepada nasabah terkait proses :
 - 1) Penyerahan kartu ATM nasabah.
 - 2) Pencetakan / Pergantian Buku Tabungan nasabah,
 - 3) Pencetakan Bilyet Deposito nasabah,
 - 4) Melayani permohonan Warkat nasabah,
 - 5) Pencetakan rekening Koran nasabah.
- g. Melakukan koordinasi melaporkan keluhan/pengaduan nasabah kepada Pimpinan Cabang, jika keluhan/pengaduan yang disampaikan konsumen, memerlukan support dan koordinasi penyelesaian dengan unit terkait lainnya
- h. Memastikan seluruh persyaratan kelengkapan dokumen dalam pembukaan rekening maupun penutupan rekening, sudah terpenuhi sesuai ketentuan yang berlaku

- i. Melakukan *monitoring / control* dalam sistem internal bank, terhadap nasabah-nasabah Dana yang akan jatuh tempo sesuai kontraknya dalam produk / layanan yang diikuti nasabah.

5. *General Affairs (GA)*

General affair adalah posisi yang berada di bawah pimpinan divisi umum. Namun, untuk perusahaan yang memiliki keterbatasan karyawan, biasanya fungsi *general affair* akan dipegang oleh HRD atau *purchasing*. Tugas *general affairs* yaitu :

- a. Membantu Kepala Unit untuk mengadministrasikan dan melaporkan seluruh kegiatan operasional kepegawaian cabang dan jaringan kantor dengan baik, meliputi:
 - 1) Promosi, rotasi dan mutasi
 - 2) Penerimaan pegawai, perpanjangan kontrak dan pengangkatan
 - 3) Perjalanan dinas
 - 4) Absensi, lembur, dll
- b. Membantu Kepala Unit untuk memastikan seluruh kegiatan terlaksana sesuai ketentuan yang ada
- c. Membantu Kepala Unit untuk menjaga dan mengadministrasikan pengelolaan asset meliputi inventaris kantor dan kendaraan dinas di cabang dan jaringan kantor
- d. Membantu Kepala Unit untuk mengadministrasikan surat menyurat dan memastikan seluruh dokumen terkait operasional cabang dan jaringan kantor sudah sesuai ketentuan yang berlaku
- e. Membantu Kepala Unit untuk proses pengadaan, perbaikan dan pemeliharaan keperluan kantor untuk kelancaran operasional cabang dan jaringan kantor sesuai ketentuan yang ada
- f. Membantu Kepala Unit menyiapkan pelaporan ke **TASPEN & ASABRI** dengan baik, meliputi :
 - 1) LRPP
 - 2) LSUP
 - 3) SPTJM

- 4) Rekening pasif, dll
- 5) Menerima warkat (Cek/BG) Bank lain, yang sudah ditransaksikan oleh petugas Teller pada sistem BSOOne, untuk proses Kliring melalui sistem SKNBI
- 6) Melakukan proses Kliring

6. General Affair Officer (GAO)

General Affair Officer adalah seseorang yang mengurus segala jenis perizinan yang dibutuhkan perusahaan. Tugas *general affair officer* yaitu :

- a. Mengelola administrasi surat menyurat termasuk filling dokumen-dokumen penting seperti SK Kepegawaian, Surat Kuasa Direksi, SK Vostro, Surat Sanksi Pegawai dan dokumen sejenis lainnya
- b. Mengelola :
 - 1) *Petty Cash* Kantor Cabang untuk memenuhi kebutuhan operasional *Distribution*
 - 2) Mengelola realisasi biaya operasional seluruh cabang di area koordinasinya agar tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan
 - 3) Progress perpanjangan sewa gedung seluruh unit kerja di area koordinasinya
 - 4) Progress pemenuhan SDM dan laporan jatuh tempo kontrak pegawai setiap cabang di area koordinasinya
 - 5) Laporan kinerja mingguan dan bulanan cabang di area koordinasinya, baik *lending* dan *funding*
 - 6) Rekonsiliasi pemeliharaan data CIF dan aktivasi rekening pasif
 - 7) Rekonsiliasi *open item* di cabang (RPBU, UMTD, dll); dan
 - 8) Pelaksanaan kegiatan *cash opname* dan *stock opname* yang dijalankan oleh seluruh cabang di area koordinasinya.

7. Relationship Officer Pensiunan (ROP)

Relationship officer Pensiunan adalah bagian dari divisi marketing di bank milik pemerintah, swasta, atau koperasi. *Relationship officer* adalah seseorang yang bertugas untuk menjalin dan membina hubungan positif antara perusahaan dengan

pelanggan, masyarakat, investor, dan *stakeholders* yang terlibat dalam bisnis.
Tugas pokok ROP antara lain:

- a. Bertanggung jawab dalam pencapaian target kredit pensiunan
- b. Melakukan pemasaran kredit pensiunan dalam rangka membantu kepala cabang dalam pencapaian target bisnis cabang
- c. Memberikan input secara lisan maupun tertulis kepada Kepala Cabang untuk penyusunan rencana kerja dan anggaran perusahaan secara konsolidasi yang disesuaikan dengan kondisi wilayah masing-masing
- d. Melakukan koordinasi dengan Kepala Cabang terkait target pencapaian laba Kantor Cabang
- e. Bertanggungjawab tersedianya sarana dan prasarana penunjang untuk mengembangkan kantor-kantor yang ada dibawah koordinasinya sehingga bisa meningkatkan *asset*, keuntungan, kompetensi pegawai dll
- f. Memutus kredit dan menandatangani dokumen bank sesuai kewenangan.
- g. Menjaga agar mutu dari pelayanan kepada nasabah berada di tingkat yang paling tinggi
- h. *Memonitoring* dan melakukan pembinaan kepada seluruh AOP kelolaannya secara berkala guna meningkatkan produktivitasnya.
- i. Melakukan *monitoring*, *maintenance* dan menjaga kualitas kredit pensiunan kelolaannya serta memastikan proses kredit berjalan sesuai ketentuan dan prinsip kehati-hatian.
- j. Meningkatkan produktivitas pegawai dengan menegakkan disiplin dan meningkatkan dedikasi pegawai dengan memberikan contoh yang baik disegala bidang (*role model*)
- k. Melindungi aktiva dan pasiva Bank dengan melaksanakan fungsi / prosedur kontrol yang efektif dan efisien berupa *accounting control* maupun *phisical control*.
- l. Memberikan / menanggapi hasil temuan dari hasil pemeriksaan SKAI, RBC dan hasil pemeriksa eksternal serta melakukan tindakan preventif agar kesalahan-kesalahan dapat dihindari.
- m. Melakukan *monitoring*, pengawasan dan memberikan support operasional yang sebesar-besarnya kepada bawahannya

- n. Bertanggungjawab atas kebenaran data laporan yang disampaikan ke Kantor Pusat dan ke pihak ekstern.

8. *Account Officer Pensiunan (AOP)*

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. Tugas pokok AOP antara lain:

- a. Melakukan serangkaian aktivitas marketing untuk mendapatkan calon debitur yang potensial bagi Bank, baik yang masuk dalam target market segmentasinya ataupun segmentasi lainnya.
- b. Bertanggung jawab dan mengusahakan secara optimal pencapaian target yang telah ditetapkan oleh kepala segmentasinya terutama yang berhubungan dengan:
 - 1) Bunga Masuk (Pendapatan Bank)
 - 2) Tingkat Kolektibilitas
 - 3) Penghapusan kredit
- c. Menyusun dan membuat proposal kredit pensiunan terhadap calon debitur yang mempunyai potensi untuk memperoleh kredit pensiunan berupa informasi perusahaan sesuai dengan *outline credit memorandum*
- d. Bertanggung jawab untuk *memonitoring* kredit pensiunan yang sedang berjalan dan apabila terjadi tunggakan pembayaran pokok ataupun bunga (kewajiban debitur), *account officer* pensiunan bertugas untuk melakukan pendekatan dan penagihan kepada nasabahnya
- e. Bertanggung jawab untuk melakukan revaluasi terhadap permohonan tambahan kredit yang diajukan oleh nasabahnya.
- f. Memberikan penjelasan secara umum kepada calon nasabah tentang persyaratan kredit Pensiunan dan mencari informasi apa tujuan nasabah mendapatkan kredit Pensiunan serta informasi lainnya.

- g. Ikut memasarkan produk-produk Bank selain kredit pensiunan sebagai rasa tanggung jawab terhadap perusahaan sehingga apa yang ditargetkan oleh perusahaan dapat tercapai.

9. *Business Admin*

Business Admin merupakan sebuah program yang dirancang untuk menyiapkan para individunya untuk dapat menjadi pemimpin yang bisa bekerjasama dalam tim. Tugas pokok *Business Admin* antara lain:

- a. Mensupport serangkaian aktivitas *marketing* untuk memastikan kelancaran administrasi dokumen debitur pasca pencairan kredit.
- b. Mensupport serangkaian aktivitas *marketing* untuk memastikan kelancaran administrasi nasabah BUP dalam pengurusan mutasi kantor bayar ke Bank Mantap
- c. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sepanjang dalam ruang lingkup perkreditan

10. *Business Service*

Business Service adalah aparat bank yang bertugas buat mensosialisasikan kebijakan serta strategi dibidang bisnis serta melaksanakan penataan bisnis plan. Tugas pokok *Business Service* antara lain:

- a. Mengawal dan memastikan manfaat pensiun berpindah ke kantor bayar bank mantap tepat waktu agar kualitas kredit tidak jatuh.
- b. Membantu nasabah pensiunan untuk pengurusan Ketaspenan & Keasabrian dan memastikan nasabah terlayani dengan baik.
- c. Membantu & berkoordinasi dengan mitra bisnis untuk persiapan sosialisasi bersama mitra
- d. Memonitor TMT Pensiun agar gaji pensiun pertama masuk tepat waktu.
- e. Melakukan administrasi berkas ketaspenan dan keasabrian serta memastikan proses klaim manfaat pensiun, tabungan hari tua dan lain sebagainya diselesaikan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku

11. Relationship Funding Manager

Relationship Funding Manager bertugas mengelola hubungan dengan nasabah bank, baik nasabah *funding* (deposan) maupun *lending/kredit* (debitur). *Relationship Funding Manager* harus mampu untuk mengakuisisi nasabah baru, mengidentifikasi kebutuhan nasabah atau calon nasabah, dan memberikan solusi atas kebutuhan tersebut dengan produk dan layanan yang dimiliki oleh bank. Tugas pokok *Relationship Funding Manager* antara lain:

- a. Memonitor pencapaian target *funding* tim di bawah supervisinya.
- b. Menentukan strategi bisnis di area koordinasinya untuk memastikan seluruh potensi bisnis telah dikelola secara optimal.
- c. Membangun hubungan bisnis yang baik dengan *key client* dan *key stakeholder* lainnya di wilayahnya.
- d. Melakukan dan mengkoordinir kegiatan pemasaran produk *funding*
- e. Melakukan dan mengkoordinir kegiatan monitoring jatuh tempo deposito, penempatan, dan perpanjangan baik untuk nasabah kelolaannya maupun nasabah kelolaan *Relationship Funding Officer* di bawah supervisinya, dengan berkoordinasi dengan *Customer Service*.

12. Security

- a. Penerimaan tamu Bank atau Nasabah Bank
- b. Mengecek Berkas Nasabah Bank
- c. Memberikan Nomor antrian nasabah Bank
- d. Membantu pekerjaan *Teller* atau Pegawai Bank lainnya
- e. Menjaga keamanan Bank

13. Driver

- a. Memeriksa keadaan dan kelengkapan kendaraan agar dapat dikendarai dengan baik
- b. Merawat kendaraan secara rutin agar kendaraan dapat di gunakan
- c. Mengantar pegawai/tamu ke tempat tujuan sesuai dengan perintah atasan
- d. Memperbaiki kerusakan kecil agar kendaraan dapat beroperasi dengan layak

- e. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban tugas
- f. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pemimpin

14. Pramubakti

- a. Memastikan keadaan kantor pada pagi hari dalam keadaan bersih dan rapi sebelum jam kantor
- b. Memperhatikan kebutuhan dapur/alat-alat kebersihan kantor dan melaporkan ke bagian Administrasi jika ada kekurangan
- c. Membantu pembelian barang-barang kebutuhan kantor secara rutin setiap bulan
- d. Menyiapkan dan mengantarkan minuman bagi tamu atau karyawan sesuai permintaan baik sehari-hari ataupun pada acara khusus pelatihan atau pertemuan
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diinstruksikan oleh atasan untuk kepentingan kantor

G. Aktivitas Usaha

Hingga saat ini produk bank Mandiri Taspen telah terkenal dengan layanan perbankan di segmen pensiunan dengan terus meningkatkan inovasi pelayanannya dalam menyediakan beragam produk-produk pensiunan sampai mampu melanjutkan usaha. Berikut adalah rincian daftar produk dan layanan bank Mandiri Taspen :

1. Simpanan TabunganKu

Simpanan TabunganKu merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi perorangan Warga Negara Indonesia yang akan menerima dana pensiun di kemudian hari. Dengan beberapa persyaratan yang mudah dicari dan dilengkapi oleh calon nasabah bertujuan untuk menumbuhkan budaya gemar menabung di Bank Mandiri Taspen bagi masyarakat. Salah satu fungsi dan manfaat membuka rekening Simpanan TabunganKu seperti, mendapat buku tabungan, bebas dana administrasi bulanan, suku bunga sesuai dengan kebijakan yang berlaku, bisa melakukan setoran pada seluruh kantor Bank Mandiri Taspen, bebas biaya

pembukaan dan penggantian bukutabungan, setoran minimum Rp10.000,- dan kartu ATM Bank Mandiri Taspen.

2. Tabungan Simantap Berjangka (TSB)

Tabungan Simantap Berjangka (TBS) merupakan jenis tabungan yang memiliki setoran wajib bulanan yang berguna untuk menyiapkan masa depan nasabah dalam jangka waktu yang panjang yang memiliki fasilitas dan manfaat seperti: mendapat bunga di atas suku bunga tabungan, setoran juga dapat dilakukan melalui autodebet rekening, memiliki jangka waktu selama 1 tahun hingga 20 tahun, bebas biaya administrasi bulanan, uang juga otomatis masuk rekening pada saat jatuh tempo.

3. Tabungan SiMantap Gold.

Tabungan SiMantap Gold merupakan tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan disertai syarat-syarat yang mudah dan ringan yang juga memiliki fungsi dan manfaat seperti, bentuk fisik buku tabungan SiMantap Gold, bebas dana administrasi bulanan, suku bunga sesuai dengan kebijakan yang berlaku, bisa melakukan setoran pada seluruh kantor cabang Bank Mandiri Taspen dimanapun dengan setoran minimum Rp10.000,-, dan juga mendapatkan kartu ATM bank Mandiri taspen.

4. Tabungan SiMantap Pensiun

Tabungan SiMantap Pensiun merupakan jenis tabungan yang berfungsi untuk sarana dalam menampung uang pensiun serta gaji pensiun per bulannya.

i. Deposito Mantap

Deposito Mantap merupakan simpanan berjangka yang berupa mata uang rupiah dengan bunga menarik serta dengan beragam fitur dan keuntungan lainnya.

. Kredit Mantap Pensiun

Kredit Mantap Pensiun merupakan produk Kredit Mantap pensiun diperuntukkan kepada pensiunan dari TNI, PNS, POLRI, BUMN dan BUMD dalam mendapatkan modal usaha, modal kerja serta kebutuhan konsumtif lainnya seperti renovasi rumah, pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

Giro Mantap Mandiri Taspen

Giro Mantap Mandiri Taspen adalah Simpanan dana pihak ketiga dalam bentuk rupiah yang bilyet giro, cek, ataupun pada pembayaran lainnya.

8. Bank Garansi Mantap

Bank Garansi Mantap adalah janji bank untuk membayar jika terdapat pihak yang cedera janji. Bank Garansi tersebut berguna untuk membangun kepercayaan pada transaksi bisnis.