

**PEKERJAAN STAF *SERVICE QUALITY OFFICER*
DI BANK MANDIRI**



LAPORAN PRAKTIK KERJA

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh
predikat Ahli Madya**

Oleh:

Ghina Nisrina Dwisalsabila

5031801015

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN BANDUNG

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN

Terakreditasi berdasarkan keputusan BAN-PT No.

6885/SK/BAN -PT/Akred/Dpl-III/XI/2020

BANDUNG

2021

**SERVICE QUALITY OFFICER STAFF
AT MANDIRI BANK**



INTERNSHIP REPORT

**This Report is Made to Fulfill The Requirements Of The
Diploma III Business Management Program**

By:

Ghina Nisrina Dwisalsabila

5031801015

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
DIPLOMA III BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM**

Accredited based on the decree of BAN-PT No.

6885/SK/BAN -PT/Akred/Dpl-III/XI/2020

BANDUNG

2021

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN



PEKERJAAN STAF *SERVICE QUALITY OFFICER*
DI BANK MANDIRI

Oleh :

Ghina Nisrina Dwisalsabila
5031801015

PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA
Bandung, 18 Agustus 2021
Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan,

Nina Septina S.P., M.M., M.Phil.

Pembimbing

Nina Septina S.P., M.M., M.Phil.

Penguji

Lilian Danil, SE., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Ghina Nisrina Dwisalsabila
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 28 Januari 2000
Nomor Pokok Mahasiswa : 5031801015
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan UNPAR
Jenis Naskah*) : ~~Skripsi/ Makalah/ Artikel/~~ Laporan Praktik Kerja

JUDUL

PEKERJAAN STAF *SERVICE QUALITY OFFICER* DI BANK MANDIRI

Dengan,

Pembimbing : Nina Septina, SP., MM., M.Phil.

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis tersebut diatas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan keilangan hak kesarjanaan.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 13 April 2021

Pembuat pernyataan : Ghina Nisrina
Dwisalsabila

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademi,profesi,atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70 : Lulusan perguruan tinggi yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik,profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.200 Juta.



(Ghina Nisrina Dwisalsabila)

ABSTRAK

Penulis telah melaksanakan praktik kerja di Bank Mandiri, Jl. Surapati No. 2, Bandung. Penulis telah melakukan praktik kerja selama 204 jam kerja mulai dari tanggal 23 Maret 2021 sampai dengan 04 Mei 2021 dan dengan waktu kerja yaitu Senin sampai dengan Jumat selama 7,5 jam per hari. Adapun bidang yang dilakukan oleh penulis adalah bidang administrasi perusahaan.

Pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama melakukan praktik kerja adalah melakukan perekapan data temuan hasil *On site review (OSR)* dari tahap menghubungi penanggung jawab untuk meminta bukti dalam bentuk foto dari temuan fisik, membuat laporan dari foto temuan fisik lalu mengirimkan laporan kepada kantor wilayah. Melakukan perekapan *Customer Appreciation* dari tahap menghubungi penanggung jawab untuk meminta bukti foto *Customer Appreciation* yang dilakukan oleh *Teller*, *Customer Service* dan juga *Security* lalu menginput data tersebut pada *website* yang sudah disediakan, mengisi NIP, Nama, Kode Cabang, Posisi Pegawai, Jenis Sosial Media yang digunakan *Customer*, Keterangan Transaksi, Tanggal Posting di Sosial Media. Melakukan perekapan pengkinian data nasabah dimulai dengan menghubungi penanggung jawab untuk dimintai pengkinian data nasabah dengan format yang sudah ditetapkan lalu area akan melakukan rekap ulang dari setiap cabang dan mengirimkan hasil rekap dari setiap cabang tersebut kepada *region* atau kantor wilayah dari Bank Mandiri. Melakukan *On site review (OSR)* ke cabang-cabang tertentu yang dibawah oleh Bank Mandiri Area Surapati dengan mendatangi beberapa cabang yang dibawah oleh Bank Mandiri Area Surapati dan berperan sebagai *Fake Shopper*, melakukan kegiatan transaksi seperti membuka rekening, melakukan transfer ataupun melakukan penyetoran uang lalu mencatat pelayanan yang diberikan oleh pegawai (*Teller*, *Customer Service*, *Security*) dari cabang tersebut apakah sudah memenuhi skenario yang sudah dibuat dan ditetapkan oleh Bank Mandiri. Melakukan pembuatan laporan hasil *On site review (OSR)* dimulai dengan pembuatan laporan dari hasil kegiatan *On site review (OSR)* yang menuliskan cabang, nama dari pegawai seperti *Security*, *Customer Service* dan *Teller*, menuliskan kekurangan dari pelayanan yang diberikan dan memeriksa kesesuaian pelayanan dengan skenario yang sudah dibuat Bank Mandiri lalu laporan akan diberikan kepada pembimbing dari penulis

Berdasarkan kegiatan praktik kerja yang telah dilakukan oleh penulis, penulis menyimpulkan bahwa seluruh kegiatan administrasi pada bagian *Service Quality* telah terlaksana dan terorganisir dengan baik dan sesuai dengan teori yang ada.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan kesempatan yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja berjudul “Pekerjaan Administratif bagian Staff *Service Quality Officer* di Bank Mandiri”. Penyelesaian laporan praktik kerja ini ditujukan untuk mendapat gelar Ahli Madya pada program studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Selama melaksanakan praktik kerja, banyak sekali pengalaman dan hal-hal baru yang penulis dapatkan selama menyelesaikan praktik kerja di Bank Mandiri. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang tua penulis, yaitu Endang Listiawati, yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja ini dan juga kepada Indah Nadya Putri selaku kakak penulis dan seluruh keluarga besar penulis yang memberikan dukungan dan juga semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
2. Ibu Nina Septina, SP., MM., M.Phil. selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan dan juga selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan motivasi, masukan dan arahan yang sangat bermanfaat serta membimbing penulis dalam menyusun laporan praktik kerja ini dan juga selaku dosen wali yang telah memberikan semangat dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
3. Ibu Dr. Rr. Ida Nuraida, SE., MM., Ibu Dr. Elvy Maria Manurung, SE., Ak. MT., Bapak Ronny Trian Surbakti, S.IP., MM., Bapak Dianta Hasri Natalius Barus ST., MM., Ibu Intan Megafany SE., MM., Ibu Kurweni Ukar, Dra., Ak., M.Kom., dan seluruh dosen yang sudah mengajari penulis selama perkuliahan di DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Leoni Anastasia Guswanti Meliala, A.Md., selaku bagian administrasi tata usaha DIII Manajemen Perusahaan yang telah membantu penulis dalam hal administratif selama masa perkuliahan hingga sampai dengan menyelesaikan laporan praktik kerja ini.
5. Bapak Aris Winarso selaku *Business Support Manager* di Bank Mandiri yang telah menerima penulis untuk melaksanakan praktik kerja.
6. Ibu Liza Kusumawardhani selaku *Service Quality Officer* yang telah menerima, membimbing dan memberikan semangat selama penulis melaksanakan praktik kerja.
7. Bapak Yoga Arsadijaya selaku *Assistant Quality Officer* yang telah membimbing dan memberikan semangat selama penulis melaksanakan praktik kerja.
8. Seluruh staf yang berkerja di Kantor Area Bank Mandiri yang telah menerima, membimbing dan memberikan semangat selama penulis melaksanakan praktik

kerja.

9. Terimakasih kepada Azmidar Raizaldi Rais yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan kepada penulis dalam mengerjakan laporan praktik kerja.
10. Terimakasih kepada Nada Mega Saputri, Ephigenia Ayu Ferninda, Gabriella Maria, Dewi Sahari seluruh teman teman Angkatan 2018 dan juga Angkatan atas dan dibawah penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan motivasi. Terimakasih atas kebersamaan selama kuliah dan canda tawa yang telah dilalui bersama dan juga yang selalu memberikan dukungan, dan motivasi bagi penulis.
11. Terimakasih kepada Mutiara Hereliya, Nida Rahmawati Nurhasanah, Armi Pertiwi, Ferren Azzahra yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam mengerjakan laporan praktik kerja.
12. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Akhir kata, penulis ingin menyampaikan mohon maaf yang sebesarbesarnya, karena dalam penulisan laporan praktik kerja ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap laporan kerja ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang berkepentingan.

Bandung, 18 Agustus 2021
Penulis



Ghina Nisrina Dwisalsabila

Daftar Isi

Daftar Tabel	v
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Lampiran	vii
Daftar Simbol.....	viii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja.....	1
1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja.....	1
1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja	2
1.4. Profil Tempat Praktik Kerja	3
1.4.1. Sejarah Perusahaan.....	3
1.4.2. Struktur Organisasi Perusahaan dan Uraian Pekerjaan.....	5
1.4.3. Kondisi Keuangan Secara Umum	7
1.4.4. Kegiatan Usaha	8
1.4.2. Gambaran Umum Ketenagakerjaan	8
BAB 2	10
KEGIATAN PRAKTIK KERJA	10
2.1. Uraian Pekerjaan Praktik Kerja.....	10
2.2. Proses dan Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja	10
2.3. Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja.....	17
2.4. Relevansi Teori Dengan Praktik Kerja.....	20
2.4.1. Melakukan Penanganan Rekap	20
2.4.2. Membuat Laporan	21
2.5. Masalah Dalam Praktik Kerja	22
BAB 3	23
KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
3.1. Kesimpulan	23

3.2	Saran.....	24
	Daftar Pustaka	25

Daftar Tabel

TABEL 1.1	8
TABEL 2.1	17
TABEL 2.2	18

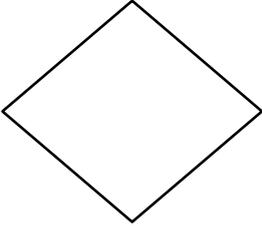
Daftar Gambar

GAMBAR 1.1	4
GAMBAR 1.2	5
GAMBAR 2.1	12
GAMBAR 2.2	13
GAMBAR 2.3	14
GAMBAR 2.4	15
GAMBAR 2.5	15
GAMBAR 2.6	16
GAMBAR 2.7	17

Daftar Lampiran

LAMPIRAN FORMULIR KEHADIRAN PRAKTIK KERJA (1).....	26
LAMPIRAN FORMULIR KEHADIRAN PRAKTIK KERJA (2).....	27
LAMPIRAN PENILAIAN PRAKTIK KERJA PENULIS	28
LAMPIRAN KARTU BIMBINGAN (1)	29
LAMPIRAN KARTU BIMBINGAN (2)	30

Daftar Simbol

SIMBOL	NAMA	KETERANGAN
	Terminator	Digunakan untuk menunjukkan langkah awal atau akhir <i>flowchart</i>
	Keputusan	Digunakan untuk memilih proses yang akan dilakukan berdasarkan kondisi tertentu
	Proses	Digunakan untuk menunjukkan pengolahan yang akan dilakukan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Tempat dan Waktu Praktik Kerja

Penulis melakukan praktik kerja sebagai *Service Quality Officer Staff*. Tempat praktik kerja berlokasi di Jl. Surapati No. 2, Bandung.

Kegiatan praktik kerja ini penulis lakukan selama 204 jam terhitung sejak tanggal 23 Maret 2021 sampai dengan 04 Mei 2021 yang setara dengan 27 hari kerja. Waktu pelaksanaan praktik kerja ini berlangsung setiap hari Senin sampai dengan Jumat pukul 09.00 - 16.30 WIB.

1.2. Bidang dan Pekerjaan Praktik Kerja

Bidang praktik kerja yang dilaksanakan oleh penulis adalah Administrasi Perusahaan. Untuk itu penulis ditempatkan di departemen *Customer Care Group*, divisi *Service Quality Officer*

Pekerjaan-pekerjaan atau tugas-tugas yang diberikan perusahaan kepada penulis selama melaksanakan kegiatan praktik kerja di Bank Mandiri antara lain: melakukan perekapan data dari hasil melakukan *On site review* (OSR), melakukan *On site review* (OSR) di Bank Mandiri, melakukan perekapan pengkinian data nasabah, membuat laporan hasil *On site review* (OSR), melakukan perekapan dari *customer appreciation*.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja

Tujuan dari praktik kerja yang dilakukan penulis pada Bank Mandiri adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara atau teknik perekapan data fasilitas dari setiap cabang
2. Untuk mengetahui cara atau teknik perekapan data informasi nasabah
3. Untuk mengetahui cara mengoptimalkan peran *Service Quality Officer (SQA)*
4. Untuk mengetahui cara atau teknik perekapan data nasabah dengan melakukan *customer appreciation*
5. Untuk mengetahui cara atau teknik pelaporan yang berguna untuk mengoptimalkan peran *Service Quality Officer (SQA)*

Sedangkan kegunaan dari praktik kerja, adalah:

1. Bagi penulis
 - Secara umum praktik kerja dapat bermanfaat sebagai bekal dalam bentuk pengalaman kerja sebelum meninggalkan bangku kuliah sebagai Ahli Madya.
 - Secara khusus praktik kerja bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai pekerjaan dan tugas-tugas yang dapat dilakukan melalui kegiatan praktik kerja.
2. Bagi Bank Mandiri

Penulis berharap agar hasil laporan praktik kerja ini dapat memberikan masukan untuk Bank Mandiri khususnya yang berkaitan dengan kegiatan pekerjaan yang dilakukan penulis selama melakukan kegiatan praktik kerja.
3. Bagi Pembaca

Penulis mengharapkan laporan hasil praktik kerja penulis dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang akan membuat tugas akhir, serta memberikan informasi mengenai gambaran dunia kerja, khususnya mengenai kegiatan di bidang *Service Quality*.

1.4. Profil Tempat Praktik Kerja

1.4.1. Sejarah Perusahaan

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah - yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia - dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Pada Maret 2005, Bank Mandiri mempunyai 829 cabang yang tersebar di sepanjang Indonesia dan enam cabang di luar negeri. Selain itu, Bank Mandiri mempunyai sekitar 2.500 ATM dan tiga anak perusahaan utama yaitu Bank Syariah Mandiri, Mandiri Sekuritas, dan AXA Mandiri.

Nasabah Bank Mandiri yang terdiri dari berbagai segmen merupakan penggerak utama perekonomian Indonesia. Berdasarkan sektor usaha, nasabah Bank Mandiri bergerak dibidang usaha yang sangat beragam. Sebagai bagian dari upaya penerapan *prudential banking & best-practices risk management*, Bank Mandiri telah melakukan berbagai perubahan. Salah satunya, persetujuan kredit dan pengawasan dilaksanakan dengan *four-eye principle*, di mana persetujuan kredit dipisahkan dari kegiatan pemasaran dan *business unit*. Sebagai bagian diversifikasi risiko dan pendapatan, Bank Mandiri juga berhasil mencetak kemajuan yang signifikan dalam melayani Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dan nasabah ritel. Pada akhir 1999, porsi kredit kepada nasabah *corporate* masih sebesar 87% dari total kredit, sementara pada 31 Desember 2009, porsi kredit kepada nasabah UKM dan mikro telah mencapai 42,22% dan porsi kredit kepada nasabah *consumer* sebesar 13,92%, sedangkan porsi kredit kepada nasabah *corporate* mencakup 43,86% dari total kredit.

Sesudah menyelesaikan program transformasi semenjak 2005 sampai dengan tahun 2009, Bank mandiri sedang bersiap melaksanakan transformasi tahap berikutnya dengan merevitalisasi visi dan misi untuk menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

Pada Juni 2013, Bank Mandiri sudah mempunyai 1.811 cabang dan sekitar 11.812 ATM yang tersebar merata di 34 provinsi di Indonesia tanpa terkecuali, semakin menegaskan Bank mandiri sebagai salah satu dari jajaran bank terbesar di Indonesia.

Logo Bank Mandiri dapat dilihat pada Gambar 1.1

GAMBAR 1.1

LOGO BANK MANDIRI



Sumber : Bank Mandiri, 2021

Logo Bank Mandiri memiliki arti dan makna sebagai berikut :

A. Bentuk

1) Huruf kecil

Menandakan sikap ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki oleh Bank Mandiri dan menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani seluruh nasabah dengan rendah hati

2) Gelombang emas cair

Simbol dari kekayaan finansial di Asia yang mengedepankan sifat *agile*, progresif, berpandangan ke depan, *excellenxe*, *flexible* serta tangguh menghadapi segala tantangan yang akan dihadapi di masa mendatang.

B. Warna

1) Biru tua

Melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukan, warisan luhur, stabilitas, serius (*respect*) dan tahan uji (*reliable*) melambangkan profesionalisme, pondasi yang kuat, setia, dapat dipercaya dan memiliki kehormatan yang tinggi.

2) Kuning emas (kuning kearah oranye)

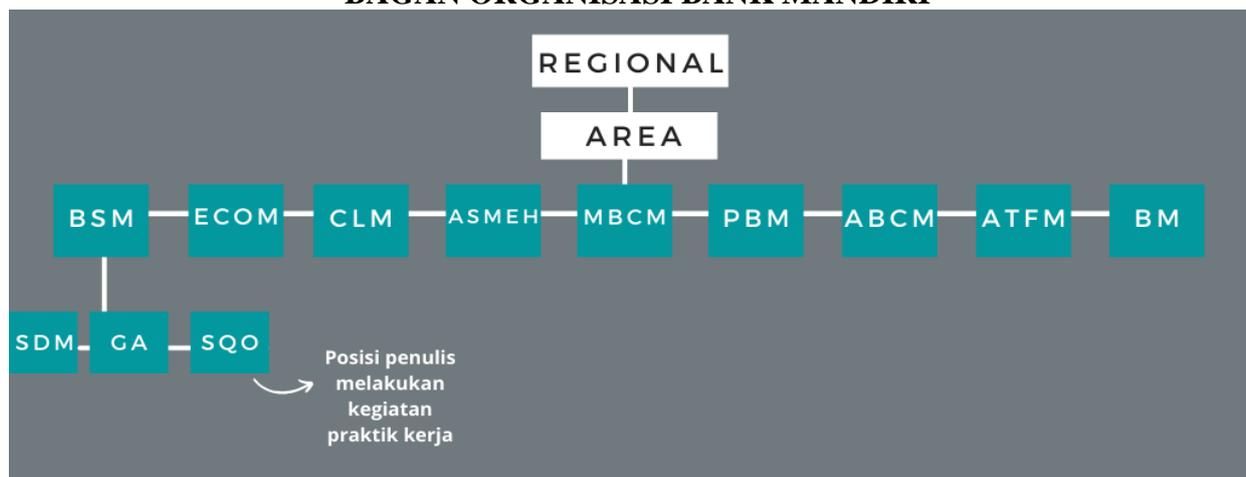
Warna logam mulia yang menandakan keagungan, kemuliaan, kemakmuran dan kekayaan. Melambangkan keaktifan, kreatif, meriah, ramah, menyenangkan dan nyaman.

1.4.2. Struktur Organisasi Perusahaan dan Uraian Pekerjaan

Struktur organisasi perusahaan dapat diartikan sebagai serangkaian hubungan antara individu di dalam suatu kelompok atau organisasi yang bekerja sama dalam usaha mencapai tujuan perusahaan. Tujuan dari struktur organisasi sendiri yaitu sebagai tolak ukur menjaga keberlangsungan operasional perusahaan yang diperlukannya untuk mengisi posisi dari struktur organisasi agar perusahaan berjalan dengan baik.

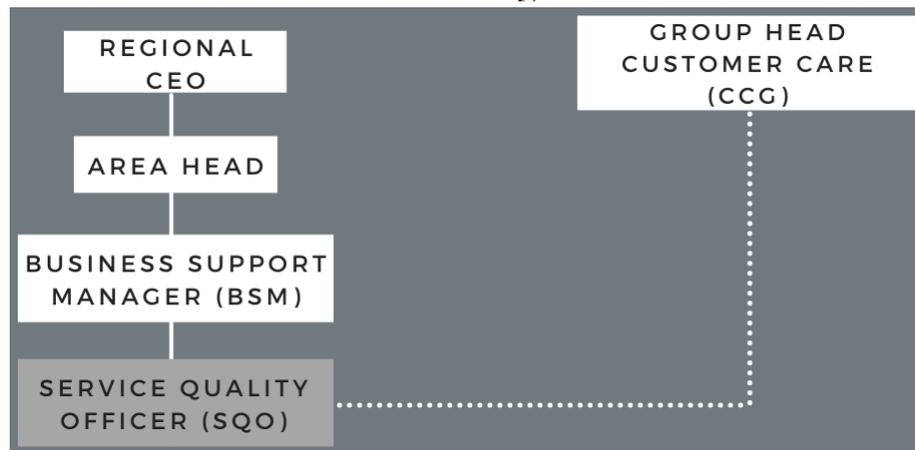
GAMBAR 1.2

BAGAN ORGANISASI BANK MANDIRI



Sumber : Bank Mandiri, data diolah Penulis, 2021

GAMBAR 1.3

BAGAN ORGANISASI *SERVIVE QUALITY* BANK MANDIRI

Sumber : Bank Mandiri, data diolah Penulis, 2021

Berikut ini akan dijelaskan posisi penulis dengan keterkaitan struktur organisasi Bank Mandiri diatas :

1. *Regional CEO*

Merencanakan, mengelola, dan pengendalian operasional kantor sejalan dengan kebijakan kantor pusat, memelihara pelayanan dan profitabilitas kantor. Memastikan seluruh pegawai memberikan pelayanan yang baik, memberikan pengarahan dan petunjuk kerja kepada staf dan memastikan bahwa semua unit bekerja secara efektif dan efisien serta selalu memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah.

2. *Customer Care Group (CCG)*

Memberikan dan membuat strategi dan program untuk meningkatkan kompetensi *frontliner* dalam implementasikan standar layanan dan *Customer Experience (CX)* sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah. Membuat program *transfer knowledge* untuk semua pegawai terkait *update* produk dan promo serta layanan bank mandiri. Melaksanakan survey kepuasan nasabah dan standar layanan untuk layanan cabang dan *e-banking* yang hasilnya akan dilaporkan kepada seluruh *region* dan grup terkait.

3. *Area Head*

Menyusun dan memonitor *performance business result* di seluruh unit bisnis di seluruh area, peningkatan *market share* kredit dan dana, peningkatan profitabilitas dengan sasaran *contribution margin*, pengembangan *key client* dan *value chain* di wilayahnya

4. *Business Support Manager* (BSM)

Memastikan kegiatan pengembangan jaringan dan infrastruktur dari unit kerja yang berada dibawah koordinasi area dapat berjalan sesuai target yang sudah ditetapkan, memastikan pemenuhan dan pengembahangan *human capital* diseluruh unit kerja, memastikan pengadaan barang dan investasi di area berjalan sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*), mengkoordinasi penyelenggaraan *performance review* berdadsarkan target dan realisasi bisnis unit kerja yang ada di bawah koordinasi area

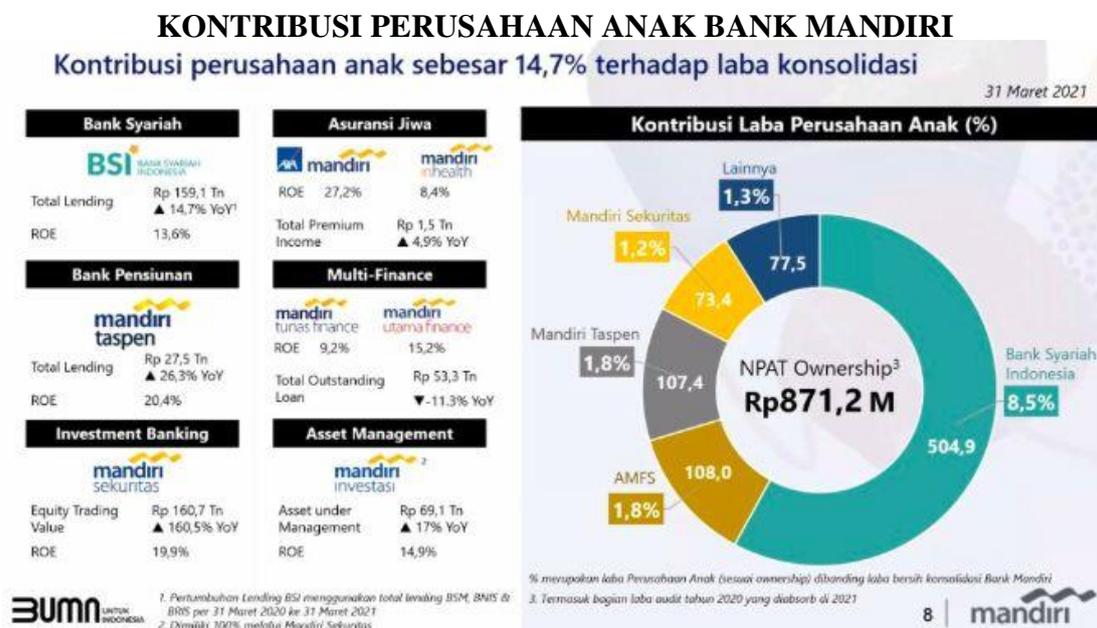
5. *Service Qualiaty Officer* (SQO)

Melakukan *Positive Customer Experience* (CX) survey secara berkala di masing-masing Area untuk mengetahui kepuasan dan karakter nasabah di Area, melaksanakan seluruh inisiatif yang ditetapkan oleh *Region/Area* dan *Customer Care Group*, memberikan/memfasilitasi proses pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan *Customer Experience* (CX) kepada seluruh jajaran pegawai di Area/Cabang.

1.4.3. Kondisi Keuangan Secara Umum

Laporan keuangan Bank Mandiri per 31 Maret 2021 dapat dilihat pada gambar 1.4

GAMBAR 1.4



Sumber : Bank Mandiri, 2021

1.4.4. Kegiatan Usaha

Bank Mandiri adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan dengan berbagai produk dan pelayanan yang memberikan kemudahan bagi nasabahnya. Di antaranya deposito, tabungan.

Tabel 1.1 memuat daftar kantor cabang reguler dan kantor cabang mikro yang berada di kantor wilayah Bank Mandiri.

TABEL 1.1

LOKASI PERSEBARAN KANTOR CABANG BANK MANDIRI

Wilayah				ATM
<i>Region VI / Jawa 1</i>				
Area	Kantor Cabang Mikro	Kantor Cabang Reguler	Total Cabang	
Bandung Asia Afrika	10	24	34	1.200
Bandung Surapati	9	14	23	
Bandung Braga	11	17	28	
Cirebon	17	18	35	
Karawang	27	14	41	
Tasikmalaya	28	10	38	
Sukabumi	11	10	21	

Sumber : Bank Mandiri, data diolah Penulis, 2021

1.4.2. Gambaran Umum Ketenagakerjaan

Sumber tenaga kerja di Bank Mandiri berasal dari sumber eksternal. Sumber eksternal berasal dari rekrutmen dari luar perusahaan. Penerimaan tenaga kerja dilaksanakan melalui sistem perekrutan dengan kualifikasi untuk menjadi *frontliner (Teller, Customer Service)* dengan syarat pendidikan minimal D3 tetapi dengan catatan akan melanjutkan pendidikan S1 dari semua jurusan dengan IPK minimal 2,75, usia maksimal 24 tahun untuk *fresh graduate* atau 26 tahun bagi yang telah berpengalaman 2 tahun sebagai *frontliner*, belum menikah, serta memiliki tinggi badan minimal 165 cm untuk pria dan minimal 157 cm untuk wanita, memiliki keterampilan komunikasi yang baik, mampu mengoperasikan komputer minimal *Microsoft Office*. Sedangkan untuk *Officer Development Program* atau ODP memiliki persyaratan yaitu lulusan minimal S1 dan S2 dari semua jurusan kecuali: Ilmu Kesehatan/Keperawatan, Sastra, Seni, Keguruan dan Keagamaan, IPK minimum untuk S1

adalah 3.00 dan S2 adalah 3.20, usia maksimal pada saat seleksi awal untuk S1 adalah 26 tahun dan S2 adalah 28 tahun, memiliki kemampuan Bahasa Inggris lisan maupun tulisan, mampu mengoperasikan komputer minimal *Microsoft Office*, belum menikah, bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Indonesia.