

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. SEJARAH SINGKAT BANK MANDIRI

Bank Mandiri berdiri 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 Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia, bergabung menjadi Bank Mandiri. Keempat bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan perbankan di Indonesia dimana sejarahnya berawal pada lebih dari 140 tahun yang lalu.

Pada saat ini, berkat kerja keras lebih dari 21.000 karyawan yang tersebar di 909 kantor cabang dan didukung oleh anak perusahaan yang bergerak di bidang investment banking, perbankan syariah serta *bancassurance*, Bank Mandiri menyediakan solusi keuangan yang menyeluruh bagi perusahaan swasta maupun milik Negara, komersil, usaha kecil dan mikro serta nasabah *consumer*. Saat ini Bank Mandiri merupakan bank terbesar di Indonesia dalam jumlah aktiva, kredit dan dana pihak ketiga. Selain itu Bank Mandiri telah mendapatkan penghargaan sebagai bank terbaik di Indonesia menurut institusi *Asian Money*, *Finance Asia*, *The Banker*, dan *Euromoney*.

Dengan kinerja keuangan yang semakin membaik dan keberhasilan berbagai program transformasi bisnis dalam beberapa tahun terakhir, Bank Mandiri bertekad untuk memasuki tahapan strategis menjadi salah satu bank terkemuka di kawasan regional Asia Tenggara (*Regional Champion Bank*). Visi

strategis tersebut diawali dengan tahapan mengembangkan kekuatan di semua segmen nasabah untuk menjadi universal bank yang mendominasi pasar perbankan domestik (*Domestic Power House*), dengan fokus pada pertumbuhan segmen *consumer* dan *commercial*. Dengan menguasai pasar Indonesia sebagai *fastest growing market* di Asia Tenggara, Bank Mandiri berada dalam posisi lebih menguntungkan dibanding pesaing regional.⁵⁷

B. VISI DAN MISI BANK MANDIRI

Visi :

- Bank terpercaya pilihan anda

Misi :

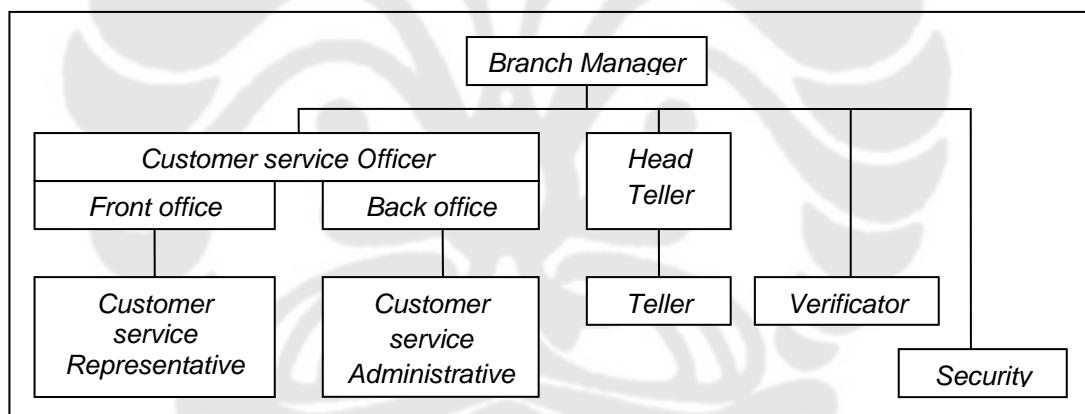
- Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- Mengembangkan sumber daya manusia profesional
- Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
- Melaksanakan manajemen terbuka
- Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

C. PROFIL BANK MANDIRI KANTOR CABANG IMAM BONJOL

Bank mandiri memiliki kantor pusat yang terletak di Jl. Gatot Subroto Kav.36-38 Jakarta. Bank Mandiri membagi wilayah menjadi 10 kantor wilayah yang tersebar di Indonesia. Untuk wilayah DKI Jakarta, terbagi menjadi 3 wilayah yaitu Kanwil III (membawahi wilayah Jakarta Barat dan Utara), Kanwil IV (membawahi Jakarta Pusat dan Timur) dan Kanwil V (membawahi Jakarta Selatan dan Kotamadya Depok).

⁵⁷ www.bankmandiri.co.id

Bank Mandiri kantor cabang Imam Bonjol yang berlokasi di Jl. Imam Bonjol No.61 Jakarta Pusat merupakan salah satu kantor cabang yang berada di kantor wilayah IV Jakarta Thamrin. Bank Mandiri kantor cabang Imam Bonjol merupakan salah satu kantor cabang yang sangat sering menangani transaksi valas dan merupakan salah satu kantor cabang yang memiliki prestasi yang baik. Prestasi yang dimiliki oleh Bank Mandiri kantor cabang Imam Bonjol diantaranya adalah kantor cabang dengan efisiensi terbaik, marketing research terbaik, key performance terbaik, dan pelayanan terbaik. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Bank Mandiri Kantor cabang Imam Bonjol didukung oleh 40 pegawai yang terdiri dari pegawai level pimpinan dan pelaksana. Struktur organisasi Bank Mandiri kantor cabang Imam Bonjol adalah sebagai berikut:



Gambar III.1
Struktur Organisasi Bank Mandiri Kantor Cabang Imam Bonjol

Sumber: Stuktur Organisasi Kantor Cabang Bank Mandiri

Masing-masing bagian dalam struktur organisasi di atas memiliki fungsi dan tugas yang berbeda-beda diantaranya adalah:

1. *Branch Manager*

Fungsi utama kepala cabang (*branch manager*) adalah mengkoordinasikan dan membina seluruh kegiatan unit kerja yang ada di wilayah kantor cabang diantaranya adalah:

- a. Memimpin, mengelola dan mengembangkan kegiatan kantor cabang
 - b. Mengkoordinasikan, mengarahkan, membina dan mengawasi seluruh karyawan kantor cabang
 - c. Mengimplementasikan strategi yang telah ditetapkan oleh kantor pusat
 - d. Menetapkan, mengembangkan dan memonitor target tahunan di cabang
 - e. Menyusun, memonitor dan menganalisis kinerja jaringan usaha kantor cabang
 - f. Melaksanakan penilaian atas kinerja karyawan kantor cabang
 - g. Memelihara dan mengembangkan citra perusahaan di wilayah kantor cabang
2. *Customer service Officer*

Bank Mandiri kantor cabang Imam Bonjol memiliki 4 (empat) orang *customer service Officer* (CSO) yang bertugas:

- a. Melayani nasabah prima yang merupakan nasabah Bank Mandiri prioritas
 - b. Mengkoordinasikan dan mengarahkan pegawai dalam melaksanakan target-target yang telah di tetapkan
 - c. Mengawasi kegiatan-kegiatan dan kinerja pegawai dibagian *front office* dan *back office*
 - d. Ikut serta dalam penetapan dan pengimplementasian strategi cabang yang mendukung pelaksanaan strategi yang telah ditetapkan kantor pusat.
3. *Head Teller*

Head Teller bertugas mengotorisasi transaksi-transaksi yang melebihi limit, mengotorisasi transaksi valas, menangani transaksi-transaksi dan nasabah

bermasalah, memonitor kas teller, mengawasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para *teller* dan memberikan penilaian atas kinerja para *teller*.

4. *Customer service Representative*

Bank Mandiri kantor cabang Imam Bonjol memiliki 6 (empat) orang *customer service representative* bertugas untuk melayani aplikasi pembukaan tabungan/giro/deposito, melayani pencairan deposito, memberikan informasi saldo, melakukan pembuatan cek dan bilyet giro, *maintainance* nasabah, memberikan pelayanan atas produk-produk investasi dan bank assurance, melakukan konfirmasi pajak, memberikan surat keterangan bank, melayani pembuatan *Mandiri Card* (kartu ATM dan ktredit), dan menangani keluhan nasabah.

5. *Customer service Administrative*

Bank Mandiri kantor cabang Imam Bonjol memiliki 10 (sepuluh) orang *customer service administrative* (CSA) bertugas untuk menjalankan kegiatan administratif kantor cabang, melakukan penelitian, pentaksiran, dan penyelesaian atas transaksi – transaksi yang terjadi, melakukan *back up* rekening simpanan, mensplit nota pembukuan, meregister kemudian mengirim ke *data entry*, membuat laporan kantor cabang, membuat surat konfirmasi bank, dan membantu kegiatan cabang dalam hal pengadaan peralatan.

6. *Teller*

Bank Mandiri kantor cabang Imam Bonjol memiliki 6 (enam) orang *teller* bertugas untuk melayani transaksi setoran tunai, tarikan tunai, pemindahbukuan, setoran kliring, setoran RTGS keluar, penukaran uang

dan melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan *Payment Point* diantaranya adalah pembayaran listrik, telepon, dan pajak.

7. *Verificator*

Bank Mandiri kantor cabang Imam Bonjol memiliki 4 (empat) orang *verifikator* yang bertugas melakukan pengecekan atas dokumen-dokumen yang dibuat oleh *teller* dan *customer service representative*.

8. *Security*

Bank Mandiri kantor cabang Imam Bonjol memiliki 6 (enam) orang *security* bertugas menjaga keamanan kantor cabang.

D. PELAKSANAAN *TEAM BUILDING* DI BANK MANDIRI KANTOR CABANG IMAM BONJOL

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu *officer*, dalam menjalankan kegiatan usahanya Bank Mandiri mengelompokkan pegawai kedalam suatu tim kerja, dimana masing-masing tim kerja memiliki pimpinan yang bertugas mengkoordinasikan dan mengawasi para anggota serta mengawasi kinerja anggota dan tim. Tim kerja dituntut untuk menjalankan fungsi dan tugasnya masing-masing, serta mencapai target-target yang telah ditetapkan. Untuk meningkatkan efektivitas dan kinerja tim bank mandiri menjalankan kegiatan *team building*. Dengan meningkatkan kinerja tim kerja diharapkan kinerja individu atau pegawai yang menjadi anggota tim kerja juga akan meningkat.

Team building bertujuan untuk meningkatkan kerja sama diantara pegawai sehingga para pegawai dapat saling memahami satu sama lain, saling mendukung, serta saling membantu dalam menjalankan tugas dan mengatasi

permasalahan-permasalahan yang ditemui ketika bekerja. Contohnya adalah kerjasama diantara pegawai *front office* dan *back office*. Pegawai *front office* merupakan pegawai yang langsung berhadapan dengan nasabah dan merupakan duta perusahaan yang senantiasa membawa nama baik perusahaan. Dalam menjalankan pekerjaannya pegawai *front office* didukung oleh pegawai *back office* dalam hal pengadaan keperluan-keperluan yang berkaitan dengan kegiatan administratif dan system. Kerjasama juga diperlukan apabila ada nasabah yang mengajukan keluhan. Seorang *front liner* bertanggungjawab untuk meredam kemarahan nasabah dan mencari solusi atas permasalahan nasabah, pegawai *back office* dapat membantu dalam hal pengadaan data finansial dan pimpinan dapat membantu menengahi dan menyelesaikan permasalahan.

Team building dimulai dari menentukan tujuan tim kerja dan mensosialisasikannya. Contohnya adalah, rapat diantara pimpinan cabang, para cso, dan *head teller* yang diadakan untuk membahas target-target kantor cabang dan masing-masing tim kerja. Setelah selesai para cso dan *head teller* diminta untuk mensosialisasikannya kepada para pegawai dan mendiskusikan tindakan-tindakan yang harus dilakukan dilakukan untuk untuk mencapai target tersebut. Pemimpin kantor cabang juga ikut serta mensosialisasikan target-target dan strategi yang ditetapkan dengan cara memberikan *briefing* awal hari kepada seluruh pegawai. Selain itu, dalam *briefing* awal hari pemimpin juga dapat memberikan motivasi kepada pegawai untuk bekerja secara maksimal.

Bank Mandiri memberikan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan *team building*. Pelatihan biasanya diberikan dalam bentuk pelatihan psikologi dalam bentuk *conditioning* maupun *games*. Program pelatihan *team building* bertujuan untuk membentuk karyawan menjadi pemain tim yang handal dan

memiliki kinerja yang tinggi. Saling ketergantungan, kerjasama, pentingnya komunikasi dan membangun suatu tim yang kompak adalah tujuan dari pelatihan ini. Selain itu, pelatihan juga dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan personal dan interpersonal.

Bank Mandiri juga mengadakan kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kebersamaan diantara para karyawan. Kegiatan tersebut diantaranya adalah rekreasi bersama, *outbond*, *family gathering*, dan perlombaan antar karyawan, divisi maupun cabang. Selain bertujuan untuk meningkatkan kebersamaan diantara para karyawan, kegiatan ini juga berfungsi untuk mengurangi kejenuhan pegawai dalam bekerja sehingga pegawai menjadi lebih bersemangat dalam bekerja dan menunjukkan kinerja yang optimal.

Team building merupakan suatu sarana untuk mendiskusikan permasalahan yang dapat mengganggu pelaksanaan tugas dan kerjasama tim dan jika di biarkan akan mempengaruhi kinerja pegawai. Contohnya adalah ketika *customer service* tidak dapat menyelesaikan target kuartal maka akan diadakan suatu pertemuan untuk mendiskusikannya. Dalam pertemuan itu para para csr yang merupakan anggota tim dan cso yang merupakan pimpinan tim akan membahas penyebab tidak tercapainya target dan berusaha mencari jalan keluarnya. Pertemuan tersebut juga dapat menjadi sarana untuk menyalurkan ide-ide cemerlang para pegawai, sehingga pertemuan tersebut akan menghasilkan strategi yang handal.

Team building tidak akan mencapai hasil maksimal apabila tidak diikuti oleh peran serta karyawan. Oleh karena itu setiap pegawai diminta untuk mengerahkan kinerja terbaik mereka untuk keberhasilan tim kerja mereka atau bahkan kator cabang. Pegawai juga diminta untuk membantu menciptakan iklim

kerja yang akrab dan bersahabat. Oleh karena itu, pegawai sering berinisiatif melakukan kegiatan yang dapat dikategorikan sebagai kegiatan *team building*. Kegiatan tersebut dapat digunakan sebagai sarana untuk relaksasi dan meningkatkan kerjasama diantara para pegawai. Contohnya adalah mengadakan kumpul bersama, arisan, makan bersama, rekreasi bersama, dan berkaroke.

Frekuensi diadakannya kegiatan-kegiatan tersebut relatif sering, sehingga dapat menjalin suasana yang akrab dan menguatkan ikatan batin yang kuat diantara pegawai (anggota tim) atau staff di Bank Mandiri kantor cabang Imam Bonjol. Dengan demikian tim akan bertambah solid, dan pada saat terjadi suatu masalah para anggota (pegawai) akan saling membantu dalam menyelesaikannya. Contohnya adalah ketika terjadi kesalahan dalam membuat laporan, pegawai yang bertugas membaca laporan tidak akan langsung marah-marah dan menyalahkan tetapi dapat memakluminya. Pegawai tersebut dapat mengembalikan laporan tersebut dengan baik-baik, bahkan dapat meningkatkan sebelum laporan tersebut disebarkan secara lebih luas. Dengan demikian tidak akan terjadi ketegangan dalam bekerja dan setiap pegawai akan menghasilkan kinerja yang baik.