

BAB II

GAMBARAN UMUM BANK MANDIRI DAN RESPONDEN

2.1. Gambaran Umum Bank Mandiri

2.1.1. Sejarah Singkat Bank Mandiri

Bank Mandiri didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik negara—Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Exim dan Bapindo – digabung menjadi Bank Mandiri. Sejarah keempat bank ini dapat ditelusuri hingga lebih dari 140 tahun yang lalu, dan bersama-sama mereka telah berkontribusi pada awal berdirinya sektor perbankan Indonesia.

Segera setelah merger, Bank Mandiri memulai proses konsolidasi secara menyeluruh. Diantara langkah pertama yang dilakukan adalah menutup 194 cabang yang berdekatan, dan mengurangi jumlah Mandiri karyawan dari 26.600 menjadi 17.620. Brand Bank Mandiri digulirkan ke seluruh jaringan melalui periklanan dan kampanye promosi. Selain itu, Bank Mandiri berhasil mengimplementasikan inti baru yang terintegrasi sistem perbankan untuk menggantikan sistem perbankan inti dari empat bank lama.

Sejak tahun 2000 hingga tahun 2004, kinerja Bank Mandiri terus mengalami peningkatan seiring dengan peningkatan kinerja Bank Mandiri. ditunjukkan dengan peningkatan laba dari Rp 1,18 triliun pada tahun 2000 menjadi Rp 5,3 triliun pada tahun 2004. Selain itu, Bank Mandiri juga menandai tonggak penting pada tanggal 14 Juli 2003 dengan berhasil melakukan penawaran umum perdana 20% sahamnya (4 miliar saham).

Pada tahun 2005, Bank Mandiri mengalami sejumlah kemunduran yang berdampak pada penurunan profitabilitas. Salah satu kemunduran ini adalah peningkatan kredit bermasalah (*non-performing loan*) yang tercermin dari peningkatan rasio *Non Performing Loan* (NPL) konsolidasian bersih dari 1,60% pada tahun 2004 menjadi 15,34% pada tahun 2005. Hal ini berdampak langsung dan dramatis terhadap laba bank yang anjlok sebesar 80% dari Rp 5,3 triliun pada tahun 2004 menjadi Rp 603 miliar pada tahun 2005. Sebagai dampaknya, harga saham bank tersebut turun dari Rp 2.050 pada tahun 2005. Januari 2005 menjadi Rp 1.110 pada November 2005.

Transformasi – Tahap I, Tahun 2005 menjadi titik balik bagi Bank Mandiri yang memutuskan untuk fokus menjadi Regional Champion Bank. Untuk mencapai hal tersebut, Bank merumuskan Program Transformasi komprehensif yang terdiri dari empat strategi utama, yaitu:

1. Penanaman budaya perusahaan baru melalui restrukturisasi organisasi berbasis kinerja, perombakan sistem evaluasi berbasis kinerja yang ada, pengembangan kepemimpinan dan bakat, serta pelatihan dan perekrutan staf untuk itu memenuhi kebutuhan strategis.
2. Pengendalian Kredit Bermasalah secara agresif, dengan penekanan pada penyelesaian pinjaman beracun dan penguatan sistem manajemen risiko.
3. Mempercepat ekspansi bisnis hingga melampaui rata-rata pertumbuhan pasar melalui strategi dan nilai yang khas proposisi di setiap segmen.

4. Mengembangkan aliansi antar direktorat dan unit bisnis untuk mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah, dan menjajaki semuanya peluang bisnis yang tersedia terkait dengan pelanggan yang ada dan rantai nilai mereka.

Untuk mencapai cita-cita menjadi Regional Champion Bank, Bank Mandiri melaksanakan Program Transformasi dalam tiga fase, yaitu:

1. Fase Pertama – “Kembali ke Jalur” (2006-2007): Pada fase ini, fokusnya adalah pada restrukturisasi dan peletakan dasar landasan bagi pertumbuhan Bank Mandiri ke depan;
2. Fase Kedua – “Outperform the Market” (2008-2009): Selama periode ini, penekanannya adalah pada perluasan jangkauan bisnis Bank untuk memastikan pertumbuhan yang signifikan di semua segmen dan tingkat profitabilitas yang melebihi rata-rata pasar;
3. Fase Ketiga – “Shaping the End Game” (2010): Pada fase ini Bank Mandiri menargetkan menjadi Regional Champion Bank, melalui konsolidasi bisnis jasa keuangan dan penekanan pada pertumbuhan non-organik yang strategis peluang. Hal ini mencakup penguatan kinerja anak perusahaan dan akuisisi bank atau lembaga keuangan lainnya yang dapat menciptakan nilai tambah bagi Bank Mandiri.

Perubahan yang dilakukan oleh Program Transformasi antara tahun 2005 dan 2010 telah membuahkan hasil yang konsisten menguatnya kinerja Bank Mandiri yang tercermin pada berbagai parameter keuangan. Kredit bermasalah turun signifikan, terlihat dari penurunan rasio NPL neto konsolidasi dari 15,34% pada tahun 2005 menjadi 0,62% pada tahun 2010, sedangkan Laba bersih Bank

melonjak dari Rp 0,6 triliun pada tahun 2005 menjadi Rp 9,2 triliun pada tahun 2010.

Sejalan dengan transformasi bisnisnya, Bank Mandiri juga melakukan transformasi budaya berdasarkan reformulasi dan penyegaran kembali nilai-nilai utamanya. Dalam melakukan hal ini, Bank mengidentifikasi lima nilai inti budaya perusahaan, yang mudah disebut dengan akronim "TIPCE", yang merupakan singkatan dari Trust, Integrity, Professionalism, Customer Fokus dan Excellence.

Bank Mandiri meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah secara signifikan. Selama enam tahun berturut-turut (2007, 2008, 2009, 2010, 2011 dan 2012), Bank Mandiri dinobatkan sebagai service leader di antara bank-bank domestik berbasis pada survei Marketing Research Indonesia (MRI). Selain itu, prestasi Bank dalam melembagakan korporasi yang baik pemerintahan juga telah diakui secara luas.

Kinerja Bank Mandiri yang terus membaik mendapat respon positif dari investor seperti yang ditunjukkan oleh kenaikan harga saham Bank secara signifikan dari titik nadir Rp 1.110 pada tanggal 16 November 2005 menjadi Rp 7.850 pada bulan Desember Tahun 2013. Dalam kurun waktu kurang dari sembilan tahun, kapitalisasi pasar Bank Mandiri melonjak delapan kali lipat dari hanya Rp 21,8 triliun menjadi Rp 183,2 triliun.

Transformasi – Tahap II, Bank Mandiri kini memasuki proses transformasi tahap kedua periode 2010-2014, pada masa dimana saat ini Bank telah merevitalisasi visinya “Menjadi lembaga keuangan yang paling dikagumi dan progresif di Indonesia.” Berdasarkan visi tersebut, pada tahun 2014 Bank Mandiri

menargetkan mencapai kapitalisasi pasar sebesar Rp 225 triliun, sebuah pasar bagi hasil sebesar 16%, ROA sekitar 2,5%, dan ROE sekitar 25%, sekaligus mempertahankan asset kualitas yang tercermin dari rasio NPL bruto yang berada di bawah 4%. Pada akhir tahun 2014, Bank Mandiri bertekad menjadi salah satu yang terdepan Top 5 Bank di ASEAN, dan pada tahun 2020 Bank Mandiri menargetkan masuk Top 3 Bank di ASEAN dalam hal pasar kapitalisasi, dan menjadi pemain regional utama. Untuk mewujudkan visi tersebut, transformasi bisnis Bank Mandiri selama periode 2010-2014 akan fokus pada berikut tiga bidang bisnis:

1. Transaksi Grosir: Bank Mandiri mengkonsolidasikan posisi kepemimpinannya dengan menawarkan keuangan yang komprehensif solusi transaksi dan mengembangkan pendekatan hubungan holistik dalam melayani nasabah korporasi dan komersial di Indonesia.
2. Retail Deposit & Payment: Bank Mandiri bertekad menjadi bank pilihan konsumen dalam retail deposit pasar dengan memberikan pengalaman perbankan yang unik dan unggul.
3. Retail Financing: Tujuan Bank Mandiri adalah menjadi bank No. 1 atau 2 di segmen retail financing dengan memimpin di bidang retail financing. pasar hipotek, pinjaman pribadi, dan kartu kredit, dan dengan menjadi pemain utama di segmen perbankan mikro.

Selain fokus pada ketiga bidang strategis tersebut, Bank Mandiri juga memperkuat struktur organisasi dan infrastruktur (cabang, IT, operasional, manajemen risiko) untuk memberikan solusi layanan yang lebih terintegrasi.

Dalam upaya untuk mencapai tujuannya, Bank Mandiri mendapat manfaat dari dukungan sumber daya manusia, teknologi, dan risiko kehati-hatian manajemen, dan tata kelola perusahaan yang baik.

Salah satu tonggak penting dalam mewujudkan visi Bank Mandiri pada proses transformasi tahap kedua adalah keberhasilan penyelesaian penawaran umum terbatas (*rights issue*) pada bulan Februari 2011 untuk memperkuat basis permodalan kami. Dan pada tahun 2013 penuh, total ekuitas Bank telah mencapai Rp 88,8 triliun menjadi bank pertama di Indonesia yang meraih predikat Internasional Bank sesuai kriteria Arsitektur Perbankan Indonesia. Mandiri merupakan lembaga keuangan terbesar di Indonesia dengan aset sebesar Rp 733,1 triliun, pemberi pinjaman terbesar dengan jumlah pinjaman sebesar Rp 472,4 triliun, dan lembaga penyimpanan terbesar dengan dana pihak ketiga sebesar Rp 556,3 triliun. Bank Mandiri menjaga kualitas aset yang kuat, seperti rasio NPL bruto dan neto masing-masing berada di 1,90% dan 0,58%.

Hingga setahun penuh 2013, Bank Mandiri mempekerjakan 33.982 karyawan dan mengoperasikan 2.050 cabang di seluruh Indonesia dan 6 kantor cabang/perwakilan/anak perusahaan di luar negeri. Selain itu, Bank Mandiri memiliki jaringan lebih dari 230.000 Unit Pengambilan Data Elektronik serta saluran elektronik yang beragam dan komprehensif antara lain Mandiri Mobile, Internet Banking, SMS Banking dan Call Center 14000. Bank Mandiri didukung dengan baik oleh enam anak perusahaan yang beroperasi di perbankan syariah, pasar modal, multi finance, asuransi jiwa, asuransi umum, serta niche bank yang fokus di bidang tersebut segmen pinjaman mikro.

2.1.2. Jumlah Kantor Usaha

Kantor pusat Bank Mandiri berkedudukan di Jalan Jenderal Gatot Subroto Kavling 36-38 Jakarta Selatan, Indonesia. Pada tanggal 31 Desember 2021 dan 2020, struktur dan jumlah kantor dalam dan luar negeri Bank Mandiri adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Rincian Kantor Bank Mandiri

Jumlah Kantor	Tahun		
	2022	2021	2020
Kantor wilayah dalam negeri	12	12	12
Kantor cabang dalam negeri:			
Kantor Cabang	138	137	140
Kantor Cabang Pembantu	2255	2465	2280
Total kantor cabang dalam negeri	2363	2602	2510
Kantor cabang luar negeri	6	6	6

Sumber : Bank Mandiri Tbk, 2024

Pada tanggal 31 Desember 2022, Bank Mandiri memiliki 6 kantor cabang luar negeri yang berlokasi di Cayman Islands, Singapura, Hong Kong, 2 kantor cabang di Dili Timor Leste, Shanghai (Republik Rakyat Cina) dan 1 kantor remittance yang berlokasi di Hong Kong. Untuk mendukung pencapaian aspirasi Bank Mandiri, yaitu menjadi partner finansial pilihan utama nasabah, Bank Mandiri mengelompokkan unit-unit kerja di struktur organisasinya menjadi 3 kelompok, yaitu:

1. *Business Units*, berfungsi sebagai motor utama pengembangan bisnis Bank atau unit yang menjadi segment operational (Segmen Operasi), yang terdiri dari dua segmen utama yaitu segmen *Wholesale Banking* yang terdiri dari *Corporate Banking, Commercial Banking, Hubungan Kelembagaan, Treasury & International Banking* dan segmen Retail Banking terdiri dari *Credit Cards*,

Consumer Loans, Micro Personal Loan, Small & Medium Enterprise Banking, dan Micro Development & Agent Banking.

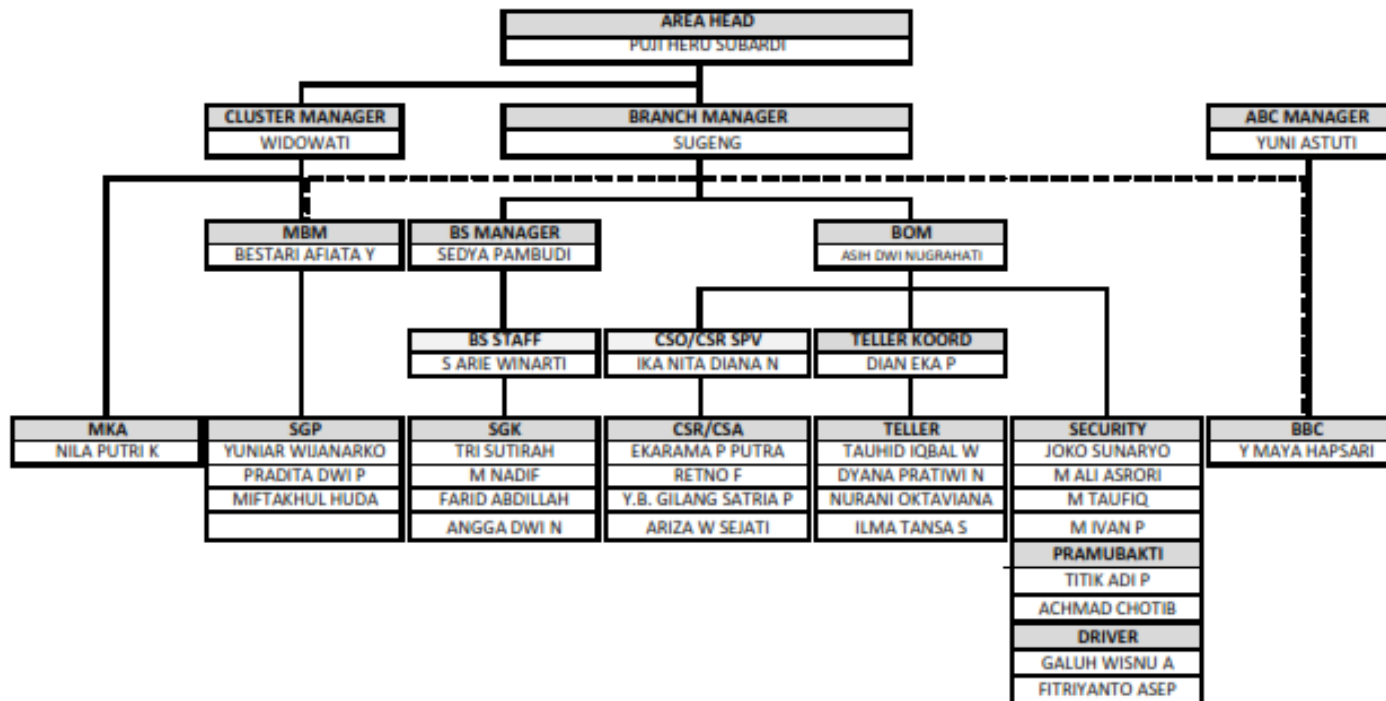
2. *Support Functions*, berfungsi sebagai supporting unit yang mendukung operasional Bank secara keseluruhan yang terdiri dari *Special Asset Management*, Manajemen Risiko yang membawahi Wholesale Risk dan Retail Risk, Teknologi Informasi & Operasi yang membawahi Operation, Kepatuhan dan SDM, Keuangan dan Strategi, Internal Audit, dan *Corporate Transformation*.
3. *Bisnis & Jaringan* yang berfungsi sebagai unit yang melakukan penjualan produk dan jasa kepada seluruh segmen nasabah Bank Mandiri, terdiri dari 12 Kantor Wilayah yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan wealth management.

Bank Mandiri telah melakukan perubahan struktur organisasi yang berlaku efektif tanggal 22 Desember 2022 sebagaimana tertuang dalam Keputusan Direksi No.KEP.DIR/044/2022 tanggal 4 Oktober 2022 tentang Struktur Organisasi. Perubahan struktur organisasi Bank Mandiri tersebut dengan menata ulang organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan perkembangan Bank

2.1.3. Struktur Organisasi

Seiring dengan perkembangan bisnis Perseroan, Struktur Organisasi Bank Mandiri telah mengalami beberapa kali perubahan. Perubahan terakhir terjadi pada November 2020 sebagaimana dituangkan dalam Surat Keputusan Direksi No. KEP.DIR/133/2020 tentang Struktur Organisasi Direksi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. tanggal 9 November 2024

STRUKTUR ORGANISASI KCP SEMARANG PANDANARAN



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri KCP Pandanaran

Sumber: PT. Bank Mandiri Pandanaran Semarang, 2024

Tugas dan wewenang masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. *Area Head*

Area head adalah seseorang yang memiliki tugas untuk melakukan pemantauan departemen atau area, melakukan kerjasama dengan tim analis untuk melakukan analisis data yang dibutuhkan oleh perusahaan, mengelola dan mengendalikan pendapatan, serta membantu meningkatkan pertumbuhan bisnis dan memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan atau mitra bisnis.

2. *Branch Manager*

Memiliki tugas dan wewenang untuk mengkoordinasikan semua kegiatan operasional di kantor cabang, mengembangkan target dan mempertahankan kinerja Perusahaan, memimpin kegiatan pemasaran di kantor cabang, mengevaluasi segala kegiatan di kantor cabang, melakukan manajemen risiko dalam operasional kantor cabang, memberikan solusi terhadap setiap permasalahan di kantor cabang dan menilai kinerja karyawan yang berada di bawahnya.

3. *Cluster Manager*

Beberapa tugas dan tanggung jawab menjadi seorang Cluster Manager adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin dan mengontrol pelaksanaan strategi dan juga aktivitas penagihan yang akan dilakukan di wilayah cabang dan area yang menjadi tanggung jawab mereka.

- b. Bertanggung jawab agar bisa mencapai target penagihan atau collection di area cabang dan juga area lainnya.
- c. Mengontrol setiap pelaksanaan strategi dan aktivitas penagihan yang dilakukan di wilayah cabang dan area yang menjadi tanggung jawabnya.

4. *Branch Officer Manager*

- a. Bertugas untuk mengatur dan mengkoordinasikan administrasi dan prosedur kerja di kantor, memastikan efektifitas, efisiensi dan keselamatan para staff.
- b. bertanggung jawab terhadap kinerja staffnya, sehingga akan mengurus mulai dari pelaporan, pelatihan, target, delegasi tugas hingga mengevaluasi kinerja para staff kantor setiap bulannya.

5. *Branch Sales Manager*

- a. Mengawasi tim pemasaran
- b. Menangani keluhan nasabah
- c. Membuat penganggaran
- d. Melakukan *monitoring* nasabah
- e. Menciptakan keuntungan pada perusahaan
- f. Menyelenggarakan pelatihan untuk tim.

2.1.4. Manajemen Sumber Daya Manusia Bank Mandiri

Bank Mandiri meyakini bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan di pasar industri keuangan yang sangat kompetitif terletak pada keandalan dan kompetensi modal manusia. Oleh karena itu, Human Capital harus dikelola tepat untuk menghasilkan sumber daya yang berkualitas tinggi. Kebudayaan Baru

membawa dampak positif terhadap kinerja pegawai Bank Mandiri. Internalisasi budaya telah dilakukan secara efektif untuk mendorong Mandirian untuk memiliki kepemimpinan dengan kompetensi terbaik dan pola pikir peserta didik, kerja cerdas, ketangkasan, daya adaptasi dan secara aktif mencari dan memanfaatkan peluang untuk memaksimalkan potensi bisnis.

Selain penguatan *Human Capital* yang dimilikinya, Bank Mandiri juga fokus pada pemenuhan kebutuhan Sumber Daya Manusia. Strategi untuk Pemenuhan *Human Capital* diarahkan pada pemenuhan tepat waktu kebutuhan bisnis dengan Sumber Daya Manusia yang unggul. Kebutuhan akan Manusia Modal tersebar di seluruh jaringan Bank Mandiri dan dapat dipenuhi itu, Bank Mandiri mengutamakan generasi muda setempat yang bekerja sama dengan perguruan tinggi terbaik di Indonesia melalui partisipasi rutin dalam bursa kerja dan kegiatan perekrutan kampus.

Employee engagement menjadi salah satu fokus Bank Mandiri Manajemen Sumber Daya Manusia selama bertahun-tahun. Untuk menjaga sinergi itu menghasilkan produktivitas kerja yang optimal, Bank Mandiri selalu membayar perhatian khusus terhadap kesejahteraan karyawannya. Dalam melaksanakan program pengembangan karir, Bank Mandiri selalu mengacu pada kesempatan yang adil, dimana setiap karyawan diberikan kesempatan yang sama untuk tumbuh dan berkembang dengan tetap memperhatikan kebutuhan Perusahaan, kedudukan keluarga pekerjaan, kemampuan, level kinerja, peringkat nilai, klasifikasi bakat, ketersediaan posisi, dan persyaratan lainnya.

Sumber daya manusia merupakan aset strategis bagi Bank Mandiri untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, sekaligus merupakan kunci penting untuk menghadapi persaingan bisnis di industri perbankan yang kian ketat. Dalam posisinya yang sangat strategis tersebut, sumber daya manusia merupakan mesin penggerak utama Perseroan, bahkan menjadi pengendali sumber daya yang lain, seperti modal dan teknologi.

Guna menopang laju dan perkembangan usaha, Bank Mandiri memerlukan kehadiran sumber daya manusia, yaitu individu/karyawan yang unggul, mumpuni dan kompeten di bidangnya, berdedikasi tinggi, memiliki wawasan luas, serta punya kreativitas yang tinggi untuk maju. Satu syarat lagi yang tak kalah penting, mereka harus memiliki visi yang sama dengan visi Perseroan. Apabila kualifikasi serupa itu terpenuhi, maka setengah dari kemajuan dan keberlanjutan Bank Mandiri sudah ada di tangan. Peran yang setengah lagi ditentukan oleh kepiawaian manajemen sumber daya manusia dalam mengelola karyawan yang ada sehingga seluruh potensi yang ada bisa dikembangkan secara optimal.

Upaya untuk mewujudkan sumber daya manusia terbaik, Bank Mandiri memiliki kebijakan internal berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia. Antara lain, Kebijakan Operasional (Sub Bab Sumber Daya Manusia) yang telah dimutakhirkan dan disetujui pada tanggal 12 Desember 2017; Standar Pedoman Sumber Daya Manusia yang telah dimutakhirkan dan disetujui pada tanggal 20 Maret 2018; serta Petunjuk Teknis Sumber Daya Manusia (PTSDM) dilakukan pemutakhiran dengan menggunakan konsep *employee lifecycle*. Sejalan dengan

perkembangan perusahaan, kebijakan internal terkait sumber daya manusia di Bank Mandiri senantiasa ditinjau kembali dan diperbarui secara berkala.

Selain kebijakan internal, pengelolaan sumber daya manusia di Bank Mandiri juga merujuk pada aturan dan perundangan yang berlaku di bidang ketenagakerjaan, seperti Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan beserta aturan-aturan turunannya. Sesuai dengan spirit undang-undang ketenagakerjaan, Perseroan berkomitmen memperlakukan semua karyawan secara sama dan setara non diskriminatif. Dalam hal ini, Bank Mandiri meyakini bahwa keberagaman karyawan merupakan keniscayaan dan sumber kekuatan untuk maju dan berkembang. Kebijakan paling awal untuk menghadirkan sumber daya manusia terbaik adalah proses seleksi yang berkualitas, terbuka untuk siapa pun, tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama maupun ras. Rekrutmen di Bank Mandiri menjauhi praktik-praktik tidak terpuji, seperti suap atau kandidat titipan. Kandidat yang diterima adalah mereka yang memenuhi kualifikasi yang telah ditetapkan oleh Bank Mandiri. Selanjutnya, kandidat yang lolos akan menjalani proses berikutnya, termasuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain mendapatkan peluang setara untuk pendidikan dan pelatihan, para pegawai juga memiliki peluang yang sama untuk maju dan berkembang, mendapatkan review atas kinerjanya, serta mendapatkan hak-hak normatif sesuai dengan ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku.

2.2. Gambaran Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari 50 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner oleh responden, selanjutnya akan disajikan karakteristik dari responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia dan bidang pekerjaan.

2.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Rincian responden berdasarkan jenis kelamin dari responden disajikan pada Tabel 2.2 berikut ini :

Tabel 2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	23	46,0
2	Perempuan	27	54,0
Total		50	100,0

Sumber: Data primer kuesioner, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai perempuan memiliki jumlah yang sedikit lebih banyak dibanding pegawai laki-laki yaitu 27 orang pegawai Perempuan (54,0%) dibanding dengan 23 orang pegawai laki-laki (46,0%). Hal ini menggambarkan bahwa pegawai di bank sedikit lebih banyak menggunakan wanita karena kemungkinan besar bahwa penempatan pekerjaan yang berkaitan dengan layanan nasabah bank secara langsung lebih banyak diberikan kepada perempuan dibanding laki-laki

2.2.2. Responden Berdasarkan Usia

Rincian responden berdasarkan usia dari responden disajikan pada Tabel 2.3 berikut ini :

Tabel 2.3 Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	21 – 25 tahun	9	18,0
2	26 – 30 tahun	35	70,0
3	31 – 35 tahun	6	12,0
	Total	50	100,0

Sumber: Data primer kuesioner, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai dengan usia yang berada pada kelompok 26 – 30 tahun memiliki jumlah yang paling banyak dibanding pegawai pada kelompok usia lain yaitu sebanyak 35 orang pegawai (70,0%) dibanding. Jumlah pegawai dengan usia 21 – 25 tahun sebanyak 8 orang (18,0%) dan usia 31 hingga 35 tahun sebanyak 6 orang atau 12,0%. Hal ini menggambarkan bahwa pegawai di bank Mandiri lebih banyak mengandalkan kelompok usia muda yang memiliki pengalaman guna menunjang pekerjaan layanan nasabah yang optimal.

2.2.3. Responden Berdasarkan Jabatan

Rincian responden berdasarkan jabatan dalam pekerjaan dari responden disajikan pada Tabel 2.4 berikut ini :

Tabel 2.4 Responden Berdasarkan Jabatan

No	Bidang Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Branch Manager	1	2,0
2	Branch Officer Manager	1	2,0
3	Branch Sales Manager	1	2,0
4	Business Sales Staff	3	6,0
5	Business Control	4	8,0
6	Financial Advisor	3	6,0
7	Teller	6	12,0
8	Cashier	6	12,0
9	Customer Service	5	10,0
10	MKA	1	2,0
11	BBC	1	2,0
10	Security	5	10,0
11	Driver	2	4,0
12	Sgk/Sgp	8	16,0
13	Pramubakti	3	6,0
	Total	50	100,0

Sumber: Data primer kuesioner, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai dengan jabatan pekerjaan sebagai teller dan cashier masing-masing memiliki jumlah yang paling banyak dibanding pegawai pada kelompok bidang pekerjaan lain yaitu masing-masing sebanyak 6 orang (12,0%) diikuti oleh jabatan *customer service* sebanyak 5 orang (10%). Hal ini menggambarkan bahwa pegawai di bank Mandiri lebih banyak berada pada posisi pelayanan nasabah sebagai bentuk jasa utama perusahaan.

2.2.4. Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Rincian responden berdasarkan lama bekerja dalam pekerjaan dari responden disajikan pada Tabel 2.5 berikut ini :

Tabel 2.5 Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
1	≤ 3 tahun	4	8,0
2	4 – 6 tahun	16	32,0
3	7 – 9 tahun	18	36,0
4	≥ 10 tahun	12	24,0
Total		50	100,0

Sumber: Data primer kuesioner, 2024

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai dengan lama bekerja selama 7 – 9 tahun memiliki jumlah yang paling banyak yaitu sebanyak 18 orang (36,0%) diikuti oleh yang memiliki lama bekerja selama 4 – 6 tahun yaitu sebanyak 16 orang (32%). Hal ini menggambarkan bahwa pegawai di bank Mandiri sebagian besar sudah memiliki masa kerja yang cukup lama.