

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

PROSES PENDANAAN DAN PERKREDITAN PADA BANK X



OLEH:

KIRANA KUSUMA

20121111004

MANAJEMEN

STIE INDONESIA BANKING SCHOOL

JAKARTA

JL. Kemang Raya No. 35, Jakarta Selatan 12730, Indonesia

2016

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

**LAPORAN PRAKTIK KERJA PADA BANK MANDIRI
CABANG RUKO JUANDA**

Oleh

Nama : Kirana Kusuma
NIM : 20121111004
PROGRAM STUDI : Manajemen 2012

Jakarta, 12 Februari 2016

Menyetujui

Dosen Pembimbing Magang



Ahmad Adriansyah

Pembimbing Lapangan/Kepala Perusahaan

**PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.
KCP Tangerang Ruko Juanda**



Ishak Taruna Raharja

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan sebuah makalah secara individual.

Laporan ini dibuat guna memenuhi laporan praktik kerja mahasiswa di Bank Mandiri. Saya menyadari bahwa saya masih dalam taraf belajar, sehingga mohon maaf apabila terdapat beberapa hal yang akan menjadi kurang tepat dalam laporan praktik kerja ini, namun sesungguhnya dengan segala usaha, saya telah mencoba untuk menyelesaikan makalah ini dengan baik dan sesuai harapan.

Harapan saya, semoga laporan ini dapat bermanfaat dan saya selalu mengharapkan kritik dan saran yang membangun, supaya kedepannya dapat membuat laporan yang lebih baik. terselesaikannya laporan Praktik Magang ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah membimbing serta membantu dalam penyusunan laporan praktik kerja ini.

Jakarta, 12 Februari 2016

Kirana Kusuma

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Praktik Kerja	2
1.3 Sistematika Laporan Praktik Kerja.....	2
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Bank Umum.....	4
2.2 Fungsi Bank Umum.....	4
2.3 Tugas Pokok Bank Umum	6
2.4 Kegiatan Bank Umum	7
BAB III GAMBARAN UMUM TEMPAT MAGANG	
3.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	15
3.2 Produk-Produk Perusahaan	19
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	21
3.4 Fungsi dan Tugas Bagian Tempat Praktik Kerja	21
3.4.1 Branch Manager	21
3.4.2 Branch Manager Operations	30
3.4.3 Customer Service Supervisor	30
3.4.4 Customer Service Representative.....	40
3.4.5 Head Teller.....	45
3.4.6 Teller.....	48
3.4.7 Micro Unit Bussiness.....	50
3.4.8 Verifikator.....	52
BAB IV PEMBAHASAN	

4.1 Perkreditan	54
4.1.1 Bagian Yang Terlibat.....	54
4.1.2 Transaksi Yang Sering Terjadi.....	54
4.1.3 Form Dokumen Yang Digunakan	54
4.1.4 Prosedur Dalam Kredit	55
4.1.5 Pekerjaan Teknis Yang Dilakukan	55
4.1.6 Kendala dan Jalan Keluar	56
4.2 Bagian Funding	57
4.2.1 Bagian Yang Terlibat.....	57
4.2.2 Transaksi Yang Sering Terjadi.....	57
4.2.3 Form Dokumen Yang Digunakan	58
4.2.4 Proses Mendapatkan Nasabah Baru	58
4.2.5 Prosedur Pembukaan Rekening.....	58
4.2.5.1 Prosedur Pembukaan Tabungan	58
4.2.5.2 Prosedur Pembukaan Deposito	59
4.2.5.3 Prosedur Pembukaan Giro.....	60
4.2.6 Prosedur Setoran Penarikan, Penutupan	61
4.2.6.1 Prosedur Setoran	61
4.2.6.2 Prosedur Penarikan	61
4.2.6.3 Prosedur Penutupan Tabungan	62
4.2.6.4 Prosedur Penutupan Deposito.....	62
4.2.7 Pekerjaan Teknis Yang Dilakukan	63
4.2.8 Kendala dan Jalan Keluar	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA.....66

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan). Industry perbankan merupakan sektor ekonomi yang sangat strategis dalam rangka menggerakkan roda perekonomian nasional. Hal tersebut dikarenakan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi yang mampu memobilisasi dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Di sisi lain, sektor perbankan merupakan sektor yang penuh resiko dan sangat rentan terhadap perubahan lingkungan sekitarnya. Sehingga dalam menjalankan kegiatannya bank menghadapi berbagai resiko, baik resiko pasar, resiko kredit, resiko operasional maupun resiko hukum yang diakibatkan oleh perkembangan bisnis perbankan yang sangat pesat disertai semakin kompleksnya kegiatan usaha bank.

Peranan bank dewasa ini sangat dominan dalam perekonomian masyarakat di Indonesia pada umumnya. Hampir setiap kegiatan perekonomian masyarakat tidak terlepas dari peran bank maupun lembaga keuangan lainnya diluar bank. Dalam menjalankan aktifitasnya, bank menawarkan berbagai produk yang berisi

kegiatan pendukung perekonomian masyarakat, mulai dari jasa penyimpanan uang masyarakat, pengiriman uang atau jasa-jasa yang lain intinya mempermudah masyarakat melakukan aktifitas bisnis dan perekonomian sehari-hari. Sebagian masyarakat sendiri secara tidak sadar telah merasa tergantung dengan kegiatan bank tersebut untuk melakukan aktifitas perekonomiannya, mulai dari berbelanja sehari-hari sampai sekedar untuk pengisian pulsa telepon selular. Hal ini bukan hanya sekedar trend dalam masyarakat, tetapi memang perkembangan jaman dan teknologi serta perkembangan kebutuhan masyarakat sehingga menuntun peran besar perbankan dalam sendi-sendi kehidupan perekonomian pada saat ini.

1.2 Tujuan Praktik Kerja

Tujuan kegiatan Praktek kerja lapangan antara lain:

- Untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman mahasiswa di dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
- Mendapatkan pengalaman yang sebelumnya belum pernah di dapat di bangku kuliah.
- Melatih kedisiplinan dan tanggung jawab mahasiswa terhadap tugas yang di berikan.

1.3 Sistematika Laporan Praktik Kerja

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang praktik kerja, tujuan praktik kerja, dan sistematika laporan praktik kerja.

Bab II : Landasan Teori.

Bab ini merupakan isi dari kajian teori-teori yang digunakan. Teori yang digunakan dalam penyusunan laporan praktik kerja, dengan menguraikan kajian pustaka baik dari buku-buku ilmiah, maupun sumber-sumber lain yang mendukung penelitian ini.

Bab III : Gambaran Umum Tempat Praktik Kerja

Bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya bank mandiri, bagaimana perkembangan bank mandiri, produk-produk apa saja yang ditawarkan bank mandiri kepada masyarakat, struktur organisasi bank mandiri, serta fungsi dan tugas bagian tempat praktik kerja

Bab IV : Analisis dan Pembahasan

Bab ini menganalisis bidang perkreditan dan pendanaan (funding) seperti, bagian apa saja yang terlibat, transaksi apa saja yang sering terjadi, form dokumen apa yang digunakan, bagaimana prosedur

dalam proses kredit dan pendanaan, pekerjaan teknis apa saja yang dilakukan, serta kendala dan jalan keluar terkait dengan teknis.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan yaitu hasil yang diperoleh dilapangan terkait dengan tujuan praktik kerja, serta saran yang ditujukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan di masa datang bila ada.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Bank Umum

Kata bank berasal dari bahasa Italia, yaitu *banca* yang berarti meja yang digunakan sebagai tempat penukaran uang. Menurut Undang-Undang NO. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Bank Umum merupakan bank yang memiliki tugas utama yaitu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta memberi layanan jasa dalam lalu-lintas pembayaran. Contoh bank umum di Indonesia antara lain BNI⁴⁶, BRI, Bank Mandiri, Bank Bukopin, BCA, Bank Lipo, Bank NISP, dan BII (Bank Internasional Indonesia).

Di samping itu, Bank Umum juga memiliki tugas memberikan layanan usaha pertukaran atau jual beli valuta asing (mata uang asing). Bank Umum yang melakukan layanan usaha ini disebut juga bank devisa. Kegiatan jualbeli valuta asing ini sering juga disebut pasar valuta.

2.2 Fungsi Bank Umum

Menurut Budisantoso (2006:9) secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services*.

a. *Agent of trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman saat jatuh tempo, dan debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

b. *Agent of Development*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila

sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa.

c. Agent of Service

Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian secara luas. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

2.3 Tugas Pokok Bank Umum

Menurut pasal 6 UU No 7 Tahun 1992 dan UU No.10 Tahun 1998 tugas pokok bank umum adalah :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan (giro, deposito, dan bentuk tabungan lain).
2. Memberikan pinjaman atau kredit.
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang
4. Membeli, menjual atau menjamin resiko untuk kepentingan sendiri atas perintah nasabahnya.

5. Memindahkan uang atau transfer
6. Menempatkan dana pada bank lain dengan menggunakan cek atau sarana komunikasi yang lain.
7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan antar pihak ke tiga
8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
9. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan satu kontrak
10. Menempatkan dana dari nasabah kepada nasabah lain dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
11. Membeli agunan melalui pelelangan jika debitur yang tidak memenuhi kewajibannya kepada bank dengan ketentuan agunan yang di beli tersebut wajib dicairkan sebelumnya.
12. Mengadakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan presentasi bank Syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia.
13. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat
14. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku

2.4 Kegiatan Bank Umum

Kegiatan Bank Umum sesuai Pasal 7 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992

Tentang Perbankan adalah:

A. Menghimpun Dana (Funding)

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan funding. Kegiatan membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan nama rekening. Jenis-jenis simpanan yang ada dewasa ini adalah:

a) Simpanan Giro (Demand Deposit),

Simpanan giro merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Kepada setiap pemegang rekening giro akan diberikan bunga yang dikenal dengan nama jasa giro. Besarnya jasa giro tergantung dari bank yang bersangkutan. Rekening giro biasa digunakan oleh para usahawan, baik untuk perorangan maupun perusahaannya. Bagi bank jasa giro merupakan dana murah karena bunga yang diberikan kepada nasabah relatif lebih rendah dari bunga simpanan lainnya.

b) Simpanan Tabungan (Saving Deposit)

Merupakan simpanan pada bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Kepada pemegang rekening tabungan akan diberikan bunga tabungan yang merupakan jasa atas tabungannya. Sama seperti halnya dengan rekening giro, besarnya bunga tabungan tergantung dari bank yang bersangkutan. Dalam praktiknya bunga tabungan lebih besar dari jasa giro.

c) Simpanan Deposito (Time Deposit)

Deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Penarikannya pun dilakukan sesuai jangka waktu tersebut tetapi bila ditarik sebelum waktu jatuh tempo maka nasabah akan dikenakan penalty. Namun saat ini sudah ada bank yang memberikan fasilitas deposito yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Jenis depositopun beragam sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam praktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan deposit on call.

B. Menyalurkan Dana (Lending)

Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan Lending. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dilakukan melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan nama kredit. Kredit yang diberikan oleh bank terdiri dari beragam jenis, tergantung dari kemampuan bank yang menyalurkannya.

Demikian pula dengan jumlah serta tingkat suku bunga yang ditawarkan. Sebelum kredit dikucurkan, bank terlebih dulu menilai kelayakan kredit yang diajukan oleh nasabah. Kelayakan ini meliputi berbagai aspek penilaian. Penerima kredit akan dikenakan bunga kredit yang besarnya tergantung dari bank yang menyalurkannya. Besar kecilnya bunga kredit sangat mempengaruhi keuntungan bank, mengingat keuntungan utama bank adalah dari selisih bunga kredit dengan bunga simpanan. Secara umum jenis-jenis kredit yang ditawarkan meliputi :

- Kredit Investasi,

Yaitu merupakan kredit yang diberikan, untuk melakukan investasi atau penanaman modal. Biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang relatif panjang yaitu di atas 1(satu) tahun. Contoh jenis kredit ini adalah kredit untuk membangun pabrik atau peralatan pabrik seperti mesin-mesin.

- Kredit Modal Kerja,
Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha. Biasanya kredit jenis ini berjangka waktu pendek yaitu tidak lebih dari 1 (satu) tahun. Contoh kredit ini adalah untuk membeli bahan baku, membayar gaji karyawan dan modal kerja lainnya.
- Kredit Konsumtif,
Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi misalnya keperluan konsumsi, baik pangan, sandang maupun papan. Contoh jenis kredit ini adalah kredit perumahan, kredit kendaraan bermotor yang kesemuanya untuk dipakai sendiri.

C. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*Services*)

Jasa-jasa bank lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Sekalipun sebagai kegiatan penunjang, kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah, bahkan dewasa ini kegiatan ini memberikan kontribusi keuntungan yang tidak sedikit bagi keuntungan bank, apalagi keuntungan dari *spread based* semakin mengecil, bahkan cenderung negatif spread (bunga simpanan lebih besar dari bunga kredit). Semakin lengkap jasa-jasa bank yang dapat dilayani oleh suatu bank maka akan semakin baik. Kelengkapan ini ditentukan dari permodalan bank serta

kesiapan bank dalam menyediakan SDM yang handal. Disamping itu ,juga perlu didukung oleh kecanggihan teknologi yang dimilikinya. Dalam praktiknya jasa-jasa bank yang ditawarkan meliputi :

- Kiriman Uang (Transfer)

Merupakan jasa pengiriman uang lewat bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau bank yang berlainan. Pengiriman uang juga dapat dilakukan dengan tujuan dalam kota, luar kota atau luar negeri. Khusus untuk pengiriman uang keluar negeri harus melalui bank devisa. Kepada nasabah pengirim dikenakan biaya kirim yang besarnya tergantung dari bank yang bersangkutan. Pertimbangannya adalah nasabah bank yang bersangkutan (memiliki rekening di bank yang bersangkutan) atau bukan. Kemudian juga jarak pengiriman antar bank tersebut.

- Kliring (*Clearing*)

Merupakan penagihan warkat antar bank dalam satu wilayah kliring yang sama dan bertujuan untuk memperluas serta memperlancar lalu lintas pembayaran giral. (Giral: seperti cek, bilyet giro). Proses penagihan lewat kliring hanya memakan waktu 1 (satu) hari.

- Inkaso (*Collection*)

Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) luar negeri. Proses penagihan lewat inkaso tergantung dari jarak lokasi penagihan dan biasanya memakan waktu 1 (satu) minggu sampai 1 (satu) bulan.

- Safe Deposit Box

Safe Deposit Box atau dikenal dengan istilah safe loket, jasa pelayanan ini memberikan layanan penyewaan box atau kotak pengaman tempat menyimpan surat-surat berharga atau barang- barang berharga milik nasabah. Biasanya surat-surat atau barang- barang berharga yang disimpan di dalam box tersebut aman dari pencurian dan kebakaran. Kepada nasabah penyewa box di kenakan biaya sewa yang besarnya tergantung dari ukuran box serta jangka waktu penyewaan.

- Bank Card (Kartu kredit)

Bank card atau lebih populer dengan sebutan kartu kredit atau juga uang plastik. Kartu ini dapat dibelanjakan di berbagai tempat perbelanjaan atau tempat-tempat hiburan. Kartu ini juga dapat digunakan untuk mengambil uang tunai di ATM-ATM yang tersebar diberbagai, tempat yang strategis. Setiap pembelian memiliki tenggang waktu pembayaran dan akan

dikenakan bunga dari jumlah uang yang telah dibelanjakan jika melewati tenggang waktu yang telah ditetapkan.

- **Jual Beli Bank Notes**

Merupakan jasa penukaran valuta asing. Dalam jual beli bank notes bank menggunakan kurs (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing).

- **Bank Garansi**

Merupakan jaminan tertulis Bank kepada pihak penerima jaminan dimana Bank mengikatkan diri untuk membayar sejumlah uang tertentu (atau yang dapat dipersamakan dengan itu) apabila pihak Pemohon tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak penerima jaminan berdasarkan kesepakatan/kontrak antara pihak Pemohon dengan pihak penerima jaminan.

- **Bank Draft**

Merupakan wesel yang dikeluarkan oleh bank kepada para nasabahnya. Wesel ini dapat diperjual belikan apabila nasabah membutuhkannya.

- **Letter of Credit (L/C)**

Merupakan surat kredit yang diberikan kepada para eksportir dan importir yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi ekspor-

impor yang mereka lakukan. Dalam transaksi ini terdapat berbagai macam jenis L/C, sehingga nasabah dapat meminta sesuai dengan kondisi yang diinginkannya.

- Cek Wisata (Travellers Cheque)

Merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh turis atau wisatawan. Cek Wisata dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran diberbagai tempat pembelanjaan atau hiburan seperti hotel, supermarket. Cek Wisata juga bisa digunakan sebagai hadiah kepada para relasinya.

- Menerima setoran-setoran.

Dalam hal ini bank membantu nasabahnya dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat antara lain :

- Pembayaran pajak
- Pembayaran telepon
- Pembayaran air
- Pembayaran listrik
- Pembayaran uang kuliah

- Melayani pembayaran-pembayaran.

Sama halnya seperti dalam hal menerima setoran, bank juga melakukan pembayaran seperti yang diperintahkan oleh nasabah antara lain :

- Membayar Gaji/Pensiun/honorarium
- Pembayaran deviden Pembayaran kupon
- Pembayaran bonus/hadiah

BAB III

GAMBARAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA

3.1 Sejarah Perusahaan dan Perkembangan 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,

Sejarah keempat Bank (BBD, BDN, Bank Exim, dan Bapindo) tersebut sebelum bergabung menjadi Bank Mandiri, dapat ditelusuri lebih dari 140 tahun yang lalu. Keempat bank nasional tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan dunia perbankan Indonesia, dan masing-masing telah memainkan peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi di Indonesia.

Pra-penggabungan

Bank Dagang Negara

Bank Dagang Negara merupakan salah satu bank tertua di Indonesia. Sebelumnya Bank Dagang Negara dikenal sebagai *Nederlandsch Indische*

Escompto Maatschappij yang didirikan di Batavia (Jakarta) pada tahun 1857. Pada tahun 1949 namanya berubah menjadi Escomptobank NV. Selanjutnya, pada tahun 1960 Escomptobank dinasionalisasi dan berubah nama menjadi Bank Dagang Negara, sebuah Bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Bank Bumi Daya

Bank Bumi Daya didirikan melalui suatu proses panjang yang bermula dari nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda De Nationale Handelsbank NV, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964, Chartered Bank (sebelumnya adalah Bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi Bank tersebut. Pada tahun 1965, bank umum negara digabungkan ke dalam Bank Negara Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia yang kemudian beralih menjadi Bank Bumi Daya.

Bank Ekspor Impor Indonesia

Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) berawal dari perusahaan dagang Belanda N.V. Nederlansche Handels Maatschappij yang didirikan pada tahun 1842 dan mengembangkan kegiatannya di sektor perbankan pada tahun 1870. Pemerintah Indonesia menasionalisasi perusahaan ini pada tahun 1960, dan selanjutnya pada tahun 1965 perusahaan ini digabung dengan Bank Negara Indonesia menjadi Bank Negara Indonesia Unit II. Pada tahun 1968 Bank

Negara Indonesia Unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Expor – Impor, yang akhirnya menjadi BankExim, bank Pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor.

Bank Pembangunan Indonesia

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) berawal dari Bank Industri Negara (BIN), sebuah Bank Industri yang didirikan pada tahun 1951. Misi Bank Industri Negara adalah mendukung pengembangan sektor – sektor ekonomi tertentu, khususnya perkebunan, industri, dan pertambangan. Bapindo dibentuk sebagai bank milik negara pada tahun 1960 dan BIN kemudian digabung dengan Bank Bapindo. Pada tahun 1970, Bapindo ditugaskan untuk membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi dan pariwisata.

Pasca-penggabungan

Bank Mandiri dibentuk pada 2 Oktober 1998, dan empat bank asalnya efektif mulai beroperasi sebagai bank gabungan pada pertengahan tahun 1999.

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.

Salah satu pencapaian penting adalah penggantian secara menyeluruh platform teknologi. Bank Mandiri mewarisi sembilan sistem perbankan dari keempat

“legacy banks”. Setelah investasi awal untuk konsolidasi sistem yang berbeda tersebut, Bank Mandiri mulai melaksanakan program penggantian platform yang berlangsung selama tiga tahun, dimana program pengganti tersebut difokuskan untuk meningkatkan kemampuan penetrasi di segmen “retail banking”.

Pada saat ini, infrastruktur teknologi informasi Bank Mandiri sudah mampu melakukan pengembangan “e-channel” & produk retail dengan “Time to Market” yang lebih baik.

Dalam proses penggabungan dan pengorganisasian ulang tersebut, jumlah cabang Bank Mandiri dikurangi sebanyak 194 buah dan karyawannya berkurang dari 26.600 menjadi 17.620. Direktur Utamanya yang pertama adalah Robby Djohan. Kemudian pada Mei 2000, posisi Djohan digantikan ECW Neloe. Neloe menjabat selama lima tahun, sebelum digantikan Agus Martowardojo sebagai Direktur Utama sejak Mei 2005. Neloe menghadapi dugaan keterlibatan pada kasus korupsi di bank tersebut.

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*”, dimana 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.

3.2 Produk-Produk Perusahaan (Cabang)

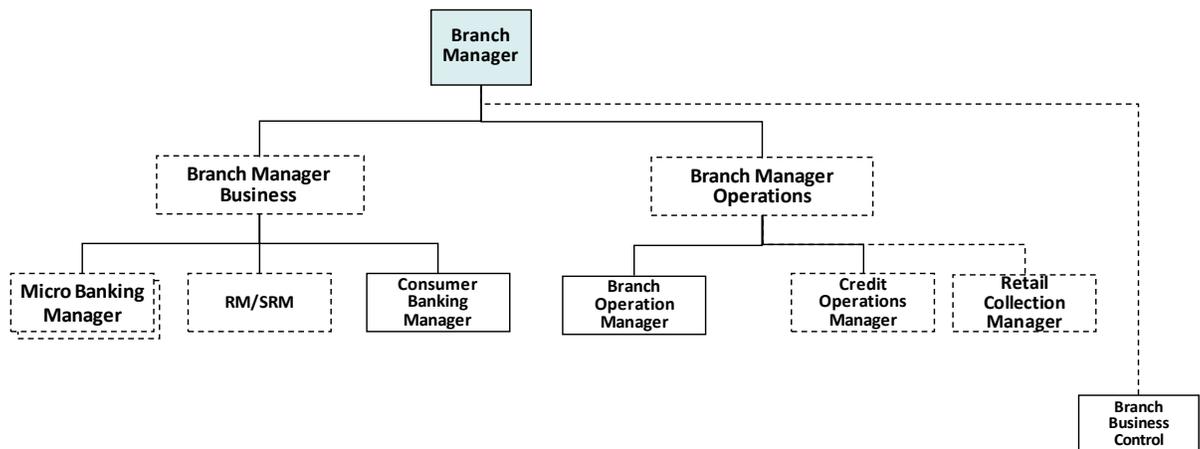
Bank Mandiri telah menyediakan berbagai produk menarik, berupa berbagai produk tabungan, pinjaman, kartu kredit, dan asuransi. Berikut selengkapnya produk-produk apa saja yang diberikan.

Mandiri Tabungan	<ul style="list-style-type: none"> - Mandiri Tabungan - Mandiri Tabungan Bisnis - Mandiri Tabungan Rencana - Mandiri Tabungan Investor - Mandiri Tabungan Haji - Mandiri Tabungan Valas
Mandiri Rekening Giro	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Mandiri Giro</u>
Mandiri Deposito	<ul style="list-style-type: none"> - Mandiri Deposito - Mandiri Deposito Valas
Mandiri Debit	<ul style="list-style-type: none"> - Mandiri Debit - Mandiri Debit eCommerce/Online
Mandiri e-Cash	<ul style="list-style-type: none"> - Mandiri e-Cash - Syarat & Ketentuan - FAQ Mandiri e-Cash

Mandiri e-Money	<ul style="list-style-type: none"> - Mandiri e-Money - e-Money Info - e-Tollpass - Lokasi Isi Ulang - Syarat & Ketentuan
Mandiri Kredit Konsumer	<ul style="list-style-type: none"> - Mandiri KPR - Mandiri KPR Multiguna - Mandiri Kredit Tanpa Agunan - Mandiri Mitrakarya - Mandiri Tunas Finance
Mandiri Kartu Kredit	<ul style="list-style-type: none"> - Mandiri Visa - Mandiri MasterCard
Layanan Mandiri Prioritas	<ul style="list-style-type: none"> - Layanan Mandiri Prioritas - Merchant Relations Program - Majalah Prioritas
Produk Investasi	<ul style="list-style-type: none"> - Reksadana - Obligasi Negara Ritel & Sukuk Ritel
Bancassurance	<ul style="list-style-type: none"> - AXA Mandiri Financial Services - Mandiri Investasi Sejahtera - Mandiri Jiwa Sejahtera - Mandiri Rencana Sejahtera

3.3 Struktur Organisasi Perusahaan (Cabang)

Struktur Organisasi pada Cabang sejak tanggal, 10 Januari 2015:



3.4 Fungsi dan Tugas Bagian Tempat Praktik Kerja (Cabang)

3.4.1 Branch Manager

a. Fungsi :

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

- Mewakili Direksi ke luar dan ke dalam organisasi yang berhubungan langsung dengan cabang Branchnya.
- Mewakili Hub/ Kantor Wilayah/ Kantor Pusat di daerahnya

b. Tugas dan Wewenang

- Memberikan kebijakan atas kurs transaksi kepada nasabah tertentu sesuai dengan kewenangan yang ditentukan oleh Kantor Pusat.
- Mengusulkan rencana pengembangan jaringan cabang berupa *cash outlet* atas dasar studi kelayakan.
- Mewakili Bank Mandiri dalam berhubungan dengan pihak ketiga.
- Mengusulkan kepada Direksi dalam hal penerimaan, pengangkatan, penempatan, pemberian penghargaan/hukuman, pemberhentian pegawai di Branch sesuai pedoman, Surat Edaran dan ketentuan lainnya yang berlaku.
- Memutuskan kebijaksanaan terhadap SDM untuk mencapai tujuan organisasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- Mendayagunakan seluruh asset Branch untuk tercapainya target yang telah ditentukan.
- Menandatangani/mengesahkan nota jurnal atau pembukuan lainnya yang berhubungan dengan transaksi di Branch.
- Menindaklanjuti hasil audit dari auditor intern/ekstern.

- Terlaksananya *Service Standard* sesuai standar yang telah ditentukan Bank Mandiri.
- Terlaksananya kegiatan operasi Branch sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target yang telah ditentukan bersama antara Hub Manager dengan Branch Manager.
- Tercapainya kegiatan funding dan pemasaran jasa perbankan di Branch-nya.
- Mengusulkan officer atau pejabat di Branch sebagai pengganti apabila Branch Manager berhalangan/cuti dengan wewenang dan tanggung jawab yang terbatas atau penuh sebagai Branch Manager. Pejabat/officer yang diusulkan adalah 2 (dua) orang yang menjabat secara kolektif.
- Mempertahankan dan mengembangkan posisi volume transaksi, keuntungan dan nama baik Branch.
- Pembinaan sumber daya manusia, pengelolaan dan pendayagunaan sarana organisasi secara efisien dan efektif.
- Keamanan dan keutuhan asset Branch.
- Terlaksananya kontinuitas kerja dan operasi Branch.
- Kerahasiaan password.
- Pengambilan kebijakan diluar ketentuan setelah memperoleh persetujuan dari Kantor Wilayah atau Divisi terkait di Kantor Pusat.

- Meyakini bahwa seluruh transaksi yang dilaksanakan Branch telah benar.
- Melaksanakan tugas-tugas yang secara khusus ditetapkan oleh Hub Manager.

c. Kegiatan Pokok

- Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.
- Memastikan tingkat pelayanan kepada nasabah telah sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Mandiri, antara lain :
 - 1) Mensosialisasikan budaya Sales and Services kepada seluruh pegawai di Branch.
 - 2) Memelihara tampilan Branch sebagai Point of Sales yang kompetitif sesuai standar yang ditetapkan.
 - 3) Sikap seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan nasabah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah disetujui dan ditetapkan bersama, seperti sopan, ramah, selalu ingin membantu dan sebagainya.
 - 4) Memiliki kemampuan untuk menawarkan produk-produk layanan Bank Mandiri kepada nasabah melalui kemampuan mendengar yang efektif, menguasai produk yang ditawarkan, serta memiliki pengetahuan perbankan yang baik.

- 5) Mempunyai kemampuan cross selling dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan perbankan nasabah dan calon nasabah.
- 6) Mempunyai kemampuan menanggapi dan menyelesaikan masalah atau keluhan maupun situasi sulit nasabah berkenaan dengan pelayanan perbankan di cabangnya.
- 7) Mempunyai disiplin yang tinggi dalam bekerja serta menjaga ketertiban bekerja.
- 8) Berpenampilan rapi, menarik serta berlaku jujur.
 - Memastikan bahwa seluruh transaksi yang dilaksanakan cabang telah benar:
 - 1) Melakukan verifikasi akhir terhadap daftar transaksi Teller yang sudah diperiksa oleh Head Teller.
 - 2) Melakukan verifikasi daftar rekening yang bermutasi dengan slip transaksi (source documents)
 - 3) Meminta penjelasan lebih lanjut ke Head Teller jika dirasa terdapat kejanggalan pada transaksi Teller.
 - 4) Memeriksa dan menindaklanjuti daftar transaksi tertunda
 - 5) Melakukan pemeriksaan laporan Audit Trail dan laporan perubahan data kritis Branch.
 - Melaksanakan kegiatan funding, antara lain :

- 1) Mencari, menilai dan menetapkan cara pendekatan yang harus dilakukan kepada setiap calon nasabah atau nasabah, khususnya nasabah potensial yang akan digarap.
- 2) Memantau pencapaian realisasi proyeksi yang telah dibuat dan melakukan tindakan penyesuaian apabila dipandang perlu.
- 3) Menilai dan melakukan pendekatan kepada nasabah-nasabah yang memberikan kontribusi besar terhadap hasil usaha Branch, namun volume transaksinya menurun.
- 4) Mengusulkan ke Kantor Pusat dalam hal pemberian *special rate* kepada nasabah.
 - Mengatur posisi likuiditas Branch secara efektif dan efisien dan melakukan penutupan asuransi kas-nya.
 - Menilai dan mengusulkan atas permohonan fasilitas cash dan non cash loan kepada Hub Manager atau Regional Manager/Divisi terkait untuk memperoleh persetujuan/keputusan
 - Menandatangani/mengesahkan nota jurnal atau pembukuan lainnya yang berhubungan dengan transaksi di Branch.
 - Menilai, memutuskan, dan melegalisasi kegiatan non operasional Branch, antara lain :
 - 1) Penilaian pegawai.

- 2) Membuat rencana promosi pegawai
 - 3) Rotasi pegawai.
 - 4) *Detasering* pegawai.
 - 5) Rencana kursus pegawai.
 - 6) Anggaran dan Sasaran Kegiatan Kerja (SKK).
 - 7) Membuat jadwal cuti pegawai dengan baik sehingga operasional Branch tetap berjalan dengan lancar.
 - 8) Aktivitas non operasional lainnya seperti rekreasi pegawai, perayaan, acara khusus, dll.
- Mengorganisasikan cabang dengan cara antara lain sebagai berikut :
 - 1) Melaksanakan struktur organisasi, fungsi dan tugas setiap unit di Branch sesuai dengan Pedoman Operasional Cabang yang telah ditetapkan Direksi atau Kantor Pusat.
 - 2) Menetapkan jabatan, satuan tugas dan uraian pekerjaan serta tanggung jawab yang dapat dirangkap oleh seorang pegawai di dalam batas-batas pedoman yang telah ditetapkan.
 - 3) Mengkoordinasikan seluruh sarana dan kegiatan cabang untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan visi, misi dan Sasaran Kegiatan Kerja.
 - Mendayagunakan SDM cabang, dengan cara antara lain :

- 1) Menilai kembali jumlah dan komposisi SDM sesuai volume kegiatan yang ada, dengan menghindari adanya kelebihan beban kerja.
 - 2) Memelihara keseimbangan beban kerja masing-masing pegawai dan menghindari duplikasi pekerjaan yang tidak efisien tanpa melepaskan prinsip-prinsip pengawasan yang efektif.
 - 3) Melaksanakan dan mengusulkan pemindahan dan penggantian pegawai ke Hub, Kantor Wilayah atau Kantor Pusat sesuai batas kewenangannya.
 - 4) Mewujudkan dan menciptakan moral tinggi, keterampilan dan pengetahuan para pegawai cabang melalui pemberian motivasi, rotasi, pendidikan dan pelatihan.
 - 5) Menegakkan disiplin dan meningkatkan dedikasi pegawai dengan memberikan contoh yang baik disegala bidang.
- Memimpin dan/ atau mengarahkan aktivitas cabang, antara lain sebagai berikut :
- 1) Memanfaatkan informasi yang berhubungan dengan dunia usaha dan perbankan setempat guna memantapkan posisi kegiatan cabang.
 - 2) Mendayagunakan kegiatan pemasaran cabang dalam menarik nasabah/calon nasabah yang potensial bagi hasil usaha Branch.

- 3) Memelihara dan menanamkan pengertian kepada pegawai cabang tentang hubungan baik dengan nasabah/calon nasabah, instansi pemerintah dan swasta guna menjaga kesinambungan reputasi usaha Branch.
- 4) Mengarahkan dan mendorong pegawai Branch untuk terciptanya cara pelayanan yang baik, peningkatan produktivitas individu dan kesadaran tentang pentingnya ketertiban administrasi dan pelaporan yang tertib.
- 5) Mendelegasikan wewenang kepada pegawai dibawahnya sampai dengan batas tertentu sesuai ketentuan yang berlaku.
- 6) Meneliti dan memberikan disposisi atas surat-surat/berita/dokumen masuk, khususnya menyangkut kebijaksanaan bank atau kegiatan Branch-nya serta memeriksa dan menandatangani surat/dokumen keluar.
- 7) Mengambil keputusan atas semua kegiatan-kegiatan di bidang pemasaran dan operasi Branch sampai dengan batas wewenangnya dan mengamankan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam buku pedoman, SE dan ketentuan lainnya guna ketertiban kerja cabang.
- 8) Mengambil keputusan dan menetapkan kebijaksanaan atas aspek-aspek office management (antara lain : SDM, logistik, keuangan, korespondensi & dokumentasi, tata ruang, tata kerja, iklim kerja, efisiensi, dll) sesuai buku pedoman, SE, dan ketentuan lainnya yang berlaku.
- 9) Menegaskan kepada seluruh pegawai yang diberi wewenang dan tanggung jawab mengoperasikan komputer untuk memelihara, merawat

dan menjaga kerahasiaan passwordnya dan tidak diperkenankan sharing password dengan pegawai lainnya.

10) Memberi nasihat dan atau membantu penyelesaian masalah-masalah keluarga dan pribadi para pegawai yang dapat mengganggu kelancaran pekerjaan pegawai yang bersangkutan.

- Melakukan pengawasan atas hal-hal sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan pelayanan kepada nasabah sesuai standar yang ditetapkan.
- 2) Pekerjaan pegawai yang langsung berada dalam garis komandonya (CSO, Head Teller, G & A Support).
- 3) Kegiatan harian Branch.
- 4) Posisi Branch atas anggaran yang telah ditetapkan.
- 5) Pelaksanaan kebijaksanaan sesuai buku pedoman, SE, dan ketentuan lainnya.
- 6) Posisi likuiditas Branch dan saldo uang tunai secara fisik serta penutupan asuransi kas-nya.
- 7) Pemeriksaan arsip kas dan perubahan-perubahannya serta pembukaan dan penutupan rekening nasabah.
- 8) Posisi total komitmen, plafond dan realisasi kredit cabang.
- 9) Keamanan transaksi ekspor – impor dan jasa valuta asing termasuk fund management valuta asing.

- 10) Realisasi pendapatan dan biaya cabang dan perbandingan antara realisasi dengan anggaran (analisa varian).
- 11) Kerahasiaan dan pemakaian/ perawatan perangkat komputer cabang.
- 12) Pemeliharaan dan pengamanan aktivitas Bank lainnya.
- 13) Pelayanan kepada nasabah di Counter, khususnya terhadap nasabah Branch ybs.
- 14) Semua aktivitas Branch pada umumnya.
 - Menindaklanjuti hasil audit intern/ekstern
 - Mensahkan/merevisi Sasaran Kegiatan Kerja (SKK) dan Anggaran Branch.
 - Meneliti dan menandatangani laporan tertentu yang harus dilaporkan Branch ke Hub, Kantor Wilayah, Kantor Pusat, Bank Indonesia, dan instansi lainnya sesuai permintaan dan periode laporan.
 - Memantau antara lain volume aktivitas, hasil usaha, jumlah SDM, sarana organisasi Branch pada setiap akhir tahun
 - Melakukan analisa SWOT terhadap kondisi Branch setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi Branch terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.
 - Melakukan kas opname setiap akhir bulan atau sewaktu-waktu bila dianggap perlu.

- Memberikan usulan penyempurnaan buku pedoman, SE dan ketentuan lainnya ke Kantor Pusat.
- Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan Hub Manager.

3.4.2 Branch Manager Operations

Tugas dan wewenang:

- a. Mengelola operasional harian Kantor Cabang untuk memelihara efektif dan efisien.
- b. Menjamin standar kualitas yang meningkat dalam bidang pemrosesan transaksi, transaksi kredit, dan transaksi administrasi umum cabang.
- c. Menjamin produktivitas dan kapabilitas pegawai bidang operasional.
- d. Menjamin kecepatan dan keakuratan semua proses transaksi dibidang operasional.
- e. Menjamin bahwa aset Kantor Cabang telah dilindungi.
- f. Mewakili dalam acara resmi bila Kepala Cabang tidak ada ditempat.
- g. Melakukan otorisasi transaksi sesuai batas kewenang.

3.4.3 Customer Service Supervisor

- a. Fungsi CS Supervisor :
 - Melaksanakan standar pelayanan di front office sesuai dengan standar yang ditentukan Bank Mandiri.

- Memberikan otorisasi dan verifikasi transaksi yang dilaksanakan Customer Service Representative/Greeter.
- Melaksanakan fungsi pemasaran/promosi produk dana dan jasa Bank Mandiri antara lain produk tabungan, giro, deposito, payment point dan produk/jasa lainnya).
- Melaksanakan fungsi pemasaran consumer loan Bank Mandiri yakni Multiguna Mandiri, Graha Mandiri, Kendara Mandiri, Kredit Tanpa Agunan dan Mitra Karya.
- Melaksanakan fungsi Money Changer yakni memelihara dan membangun jaringan dengan pelaku pasar dan melaksanakan terjadinya transaksi jual beli bank notes sesuai target yang ditetapkan.
- Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- Melaksanakan pelayanan rekening dana.
- Melaksanakan tugas-tugas administrasi customer service.

b. Tugas dan Wewenang

- Menjamin pelayanan di front office dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Mandiri.
- Memastikan kebenaran memberikan penjelasan, informasi, dan menyelesaikan keluhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.

- Memastikan kebenaran membuat dan memasukkan data ke dalam komputer.
- Memastikan kebenaran memberikan otorisasi dan verifikasi kepada Customer Service Representative.
- Menjaga kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.
- Menjaga nama baik dan reputasi Bank Mandiri.
- Memastikan bahwa surat-surat berharga yang berada di Branch telah diadministrasikan dan dikelola dengan baik sesuai ketentuan
- Mengambil keputusan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan buku pedoman dan ketentuan lainnya.
- Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Branch Manager.
- Mengatur pelayanan front office agar sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Mandiri.
- Menerima, memproses, mengakses, dan memberi keputusan permohonan pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening nasabah.
- Memelihara dan membangun Areaungan baik dengan nasabah.
- Mengambil keputusan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan buku pedoman dan ketentuan lainnya yang berlaku
- Memberikan advis dan jalan keluar atas keluhan nasabah.

- Mengusulkan pengembangan pegawai dibawahnya kepada Branch Manager.
- Mengusulkan penambahan, penggantian, dan pengurangan SDM di front office.
- 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 waktu dan aman.
 - 4) Menggali pasar potensial bank notes didaerah-daerah bisnis.
 - 5) Mempelajari 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 lain.
 - 7) Menjaga bonafiditas sehingga nasabah merasa aman dan puas dalam melaksanakan transaksi jual beli valuta asing/bank notes.
- 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.

b. Kegiatan Pokok

- Melaksanakan kegiatan-kegiatan operasional cabang sesuai dengan Standar Operasional Manual (SOM) dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Mengelola seluruh pegawai di front office (CSR) untuk melaksanakan pelayanan kepada nasabah sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Mandiri.
- Melaksanakan strategi pemasaran dan promosi produk asset, liabilities dan jasa Bank Mandiri, antara lain :

- 1). Menjual, melaksanakan cross selling dan mempromosikan produk retail (dana dan kredit), melalui :
 - a) Secara proaktif menawarkan produk asset, dana dan jasa Bank Mandiri kepada nasabah.
 - b) Menggali informasi dari nasabah tentang keinginan dan kebutuhan jasa perbankan.
 - c) Memberi informasi tentang produk asset, liabilities dan jasa Bank Mandiri.
 - d) Menganalisis produk asset, liabilities dan jasa yang telah digunakan nasabah serta menilai potensinya.
 - e) Menyarankan nasabah untuk menggunakan produk asset, liabilities dan jasa Bank Mandiri lainnya.
 - f) Memberikan brosur-brosur produk dan jasa Bank Mandiri.
 - g) Mengelola dan memenuhi kebutuhan dan permintaan nasabah baik langsung didatangi maupun melalui telepon, dan memastikan bahwa nasabah telah puas atas pelayanan yang diberikan.
 - h) Menjalin kerjasama dengan nasabah untuk menggunakan produk dana dan jasa Bank Mandiri yang bersifat massal, antara lain : payment point, payroll package, dll.
 - i) Membantu dan mengantar nasabah ke petugas lainnya di cabang.
 - j) Memelihara nasabah lama dan mencari nasabah baru yang potensial.

- 2). Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening seluruh produk dana, antara lain :
 - a) Menerima permohonan pembukaan, pengaktifan, dan penutupan rekening giro, tabungan, deposito berjangka, sertifikat deposito serta deposit on call.
 - b) Menerima permohonan dan memproses pelayanan jasa-jasa retail lainnya antara lain : safe deposit box, Kartu ATMandiri, referensi bank, bank draft dan payment point.
 - c) Memasukkan data nasabah ke dalam komputer.
 - d) Memberikan otorisasi dan verifikasi kepada Customer Service Representative.
 - e) Melakukan verifikasi keabsahan dokumen antara lain : Kartu Identitas, Akta Pendirian Perusahaan, SIUP, NPWP dan TDP.
 - f) Menandatangani permohonan/aplikasi nasabah dan buku tabungan.

- 3). Penawaran pembiayaan fasilitas consumer loan sesuai dengan SOM yang telah ditetapkan antara lain :
 - a) Memberikan informasi tentang produk consumer loan yang diminati beserta syarat-syarat umum yang harus dipenuhi.

- Melakukan simulasi berdasarkan data yang diperoleh dan menginformasikan hasilnya kepada calon debitur dengan cara yang simpatik.
- Menerima dan memastikan bahwa formulir permohonan telah diisi dengan lengkap benar serta ditandatangani oleh nasabah.
- Melakukan scoring awal, apabila hasilnya menunjukkan persetujuan system akan mencetak surat Approval in Principal, namun apabila menunjukkan penolakan, agar diinformasikan secara simpatik kepada calon nasabah.
- Membuat Berita Acara Serah Terima (BAST) atas berkas dokumen yang diserahkan oleh nasabah.
- Melakukan input kedalam system dan menyerahkan berkas dokumen nasabah kepada Marketing Officer di Cabang yang ditunjuk dengan menggunakan BAST.

4). Kegiatan Money Changer

- a) Membina dan membangun jaringan pasar valas dengan melakukan kontak kepada pelaku pasar setiap saat untuk mengetahui situasi pasar bank notes dan melakukan penawaran bank notes baik beli maupun jual sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- b) Memastikan jual beli bank notes dengan memonitor terlaksananya transaksi jual beli bank notes khususnya bagi nasabah potensial dan memastikan terjadinya pengantaran dan penjemputan bank notes hasil transaksi.

- Melakukan pengamanan, pemeliharaan dan pengelolaan surat-surat berharga dengan baik sesuai dengan ketentuan, antara lain sebagai berikut :
 - 1) Pencatatan administrasi terhadap surat-surat berharga yang diterima dari Cabang Area dan Kantor Pusat, posisi persediaan, dan surat-surat berharga yang diberikan kepada nasabah.
 - 2) Mengadministrasikan dengan tertib surat tanda terima/resi cek/Bilyet Giro yang diterima dari nasabah.
- Memberikan pelayanan rekening, antara lain :
 - 1) Informasi saldo
 - 2) Permintaan Rekening Koran
 - 3) Permintaan buku cek/BG
 - 4) Informasi mutasi rekening
 - 5) Status transfer /kliring
 - 6) Standing Order

- Menganjurkan nasabah/calon nasabah potensial untuk memanfaatkan fasilitas perbankan langsung/elektronik (ATM, Phone-banking, Internet-banking).
- Menghitung dan menyelesaikan pembayaran pajak terhutang atau menihilkan rekening sementara pajak untuk disetorkan ke rekening persepsi kas negara.
- Membina Areaungan baik, berkomunikasi, dan menerima keluhan nasabah, antara lain :
 - 1) Memecahkan keluhan dan kesulitan nasabah secara cepat, dan pastikan bahwa nasabah puas. Buat daftar keluhan nasabah dan berikan status apakah keluhan nasabah sudah terpecahkan, belum terpecahkan atau memerlukan tindak lanjut.
 - 2) Secara rutin daftar keluhan nasabah diperiksa dan pastikan bahwa semua keluhan nasabah tersebut diselesaikan secepat mungkin.
 - 3) Pastikan bahwa semua isi surat yang disampaikan kepada nasabah tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku, dan dikonfirmasi kepada Branch Manager (bila perlu), serta telah ditandatangani.
 - 4) Melakukan diskusi untuk keluhan yang dianggap sulit dengan petugas lain yang terkait baik di Cabang Area, maupun Kantor Pusat.
 - 5) Menginformasikan jenis keluhan nasabah yang sering terjadi kepada Branch Manager dan Kantor Pusat.

- 6) Membantu Customer Service Representative menyelesaikan keluhan nasabah yang sulit, antara lain mengadakan kontak langsung dengan Kantor Pusat.
- Melakukan analisis dan memberi masukan kepada Branch Manager, antara lain mengenai pelayanan cabang, perubahan lay out front office, pengurangan, penggantian dan penambahan pegawai di front office.
 - Membantu mengembangkan keterampilan dan kemampuan Customer Service, melalui :
 - 1) Diskusi dengan tim Customer Service untuk perbaikan kualitas pelayanan, dan pencapaian target cabang.
 - 2) Mengusulkan pelatihan service excellence dan pengetahuan produk jasa retail dan transaksi Bank Mandiri.
 - Melaksanakan tugas-tugas administrasi Customer Service, antara lain :
 - 1) Memelihara SE, buku pedoman, dan ketentuan lainnya yang berkaitan dengan fungsi Customer Service.
 - 2) Melakukan verifikasi atas permintaan persediaan barang promosi, brosur, formulir transaksi, poster produk, dan seluruh ATK front office ke Kantor Pusat Procurement & Fixed Assets Group.
 - 3) Membuat dan menandatangani laporan-laporan ke Kantor Wilayah, Kantor Pusat, Bank Indonesia dan pihak lainnya yang membutuhkan.

- Melakukan survey pendapat dan kepuasan nasabah terutama menyangkut : lama dan panjang antrian, kecepatan pelayanan CSR dan Teller, kualitas pelayanan, usulan untuk perbaikan pelayanan cabang.
- Membuka kotak saran yang ada di Branch, dan menyimpulkan keluhan dan usulan nasabah.
- Membuat laporan ke Kantor Wilayah, Kantor Pusat, dan institusi lain yang membutuhkan.
- Memverifikasi dan menandatangani laporan yang dibuat oleh CSR
- Melakukan pertemuan dan diskusi dengan tim Customer Service untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah.
- Membuat penilaian dan usulan pegawai dibawahnya.
- Memeriksa audit trail atas pembukaan rekening.
- Melakukan analisa SWOT terhadap kondisi Cabang setiap bulan dalam rangka pencapaian target yang telah ditetapkan.
- Mewakili Branch dalam berhubungan dengan pihak lain.
- Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Branch Manager.

3.4.4 Customer Service Representative (CSR)/ CSA

a. Fungsi CSA/CSR

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

- Melaksanakan fungsi pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank Mandiri.
- Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menangani keluhan nasabah.
- Melaksanakan pelayanan rekening.
- Melaksanakan tugas-tugas administrasi customer service.
- Merupakan contact point trade services di Branch

b. Tugas dan Wewenang

- Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, Deposito, Giro Mandiri, ATMandiri, serta jasa-jasa Bank Mandiri lainnya .
- Memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku
- Meneruskan permohonan nasabah ke CS SUPERVISOR.
- Kebenaran membuat dan memasukkan data ke dalam komputer.
- Menjaga kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.
- Menjaga nama baik dan reputasi Bank Mandiri.
- Mengadministrasikan dan mengelola surat-surat berharga dengan baik dan sesuai ketentuan

- Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh CS SUPERVISOR.
- Melakukan Areaungan baik dengan Bills Processing Center dan Kantor Pusat.
- Terlaksananya layanan prima dan advis bidang *trade finance and services* kepada nasabah Branch.
- Dilakukannya proses dokumen ekspor dan impor nasabah dengan di Branch sesuai standar prosedur dan kualitas yang telah ditetapkan.
- Melaksanakan transaksi trade services di Branch sesuai standar prosedur dan kualitas yang ditetapkan.
- Mengadministrasikan/membukukan seluruh transaksi trade services sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Kegiatan Pokok

- Melaksanakan kegiatan-kegiatan Operasional Cabang sesuai dengan Standar Operasional Manual (SOM) dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Melaksanakan pelayanan kepada nasabah sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Mandiri.
- Melaksanakan pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank Mandiri, antara lain:

1. Menjual dan mempromosikan produk retail, melalui :
 - a) Secara proaktif memberikan informasi dan menawarkan produk dan jasa serta transaksi Bank Mandiri kepada nasabah.
 - b) Menyarankan kepada nasabah untuk memanfaatkan produk dan jasa Bank Mandiri lainnya.
 - c) Memberikan brosur-brosur Produk dan Jasa Bank Mandiri
 - d) Membantu dan mengantar nasabah ke petugas lainnya di cabang.
 - e) Membantu nasabah dalam pengisian formulir transaksi.
 - f) Memelihara nasabah lama dan mencari nasabah baru yang potensial.

2. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening seluruh produk dana, antara lain :
 - a) Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening giro, tabungan, deposito berjangka, sertifikat deposito.
 - b) Menerima permohonan dan memproses pelayanan jasa-jasa retail lainnya antara lain : Safe Deposit Box, kartu ATMandiri, payment point.
 - c) Memasukkan data nasabah kedalam komputer.
 - d) Memeriksa keabsahan dokumen antara lain : Kartu Identitas, Akta Pendirian Perusahaan, SIUP, NPWP, TDP.

- e) Meneruskan permohonan nasabah ke CS SUPERVISOR untuk diverifikasi.
 - Melakukan pengamanan, pemeliharaan dan pengelolaan surat-surat berharga dengan baik sesuai dengan ketentuan, antara lain sebagai berikut:
 - 3) Pencatatan administrasi terhadap surat-surat berharga yang diterima dari kantor pusat, posisi persediaan yang ada dan surat-surat berharga yang diberikan kepada nasabah
 - 4) Mengadministrasikan dengan tertib surat tanda terima/resi cek/Bilyet Giro yang diterima dari nasabah.
- Memberikan pelayanan rekening, antara lain :
 - 1) Informasi saldo
 - 2) Permintaan Rekening Koran
 - 3) Permintaan buku cek/BG
 - 4) Informasi mutasi rekening
 - 5) Status transfer
 - 6) Standing Order

- Menganjurkan nasabah/calon nasabah potensial untuk memanfaatkan fasilitas perbankan langsung/elektronik (ATM, Phone-banking, Internet-banking).
- Mengadministrasikan, mengencode dan menginput data buku cek/BG.
- Menerima dan membantu menyelesaikan keluhan nasabah, antara lain :
 - 1) Memecahkan keluhan dan kesulitan nasabah secara cepat, dan pastikan bahwa nasabah puas.
 - 2) Membuat surat jawaban/tanggapan kepada nasabah, dan diteruskan ke CS SUPERVISOR.
 - 3) Melakukan diskusi dengan CS SUPERVISOR untuk keluhan yang dianggap sulit.
 - 4) Menginformasikan jenis keluhan nasabah yang sering terjadi kepada CS SUPERVISOR.
 - 5) Mengajak nasabah yang menyampaikan keluhan yang dianggap sulit ke Private Room.
- Melaksanakan tugas-tugas administrasi customer service, antara lain :
 - 1) Membantu CS SUPERVISOR menyelesaikan tugas-tugas administrasi.
 - 2) Membuat laporan-laporan dan meneruskannya ke CS SUPERVISOR.
 - 3) Menyiapkan formulir-formulir transaksi di counter.
- Melayani permintaan rekening koran nasabah.

- Membuat laporan ke Cabang Area, Kantor Wilayah, Kantor Pusat, Bank Indonesia, dan institusi lain yang membutuhkan.
- Melaksanakan kegiatan administrasi lainnya.
- Memelihara dan menggunakan komputer serta perangkat keras lainnya dengan baik.
- Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diminta oleh CS SUPERVISOR/Branch Manager.
- Menyiapkan dokumen ekspor dari nasabah yang akan diteruskan ke BPC setelah memeriksa kelengkapannya.
- Mengadministrasikan dokumen ekspor.
- Menginventarisasi dan membantu menyelesaikan permasalahan discrepancy dokumen nasabah.
- Menindaklanjuti keputusan pembukaan L/C dengan fasilitas dari Credit Operation ke BPC untuk penerbitan L/C.

- Menindaklanjuti keputusan pembukaan L/C dengan setoran jaminan dari Branch Manager, membuat nota jurnal penerbitan L/C impor serta mengadministrasikan dengan baik
- Mengadministrasikan dokumen impor dari BPC serta mengecek kelengkapannya dan menginformasikan kepada nasabah, setelah ada konfirmasi pembayaran dari Credit Operations (sight) atau akseptasi dari nasabah (usance).
- Membuat laporan-laporan yang diperlukan.

3.4.5 Head Teller

a. Fungsi

- 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/Area/Branch lainnya.
- Mengelola kas dan surat-surat berharga.

b. Tugas dan Wewenang

- Menjamin terlaksananya “Standar Pelayanan Teller” sesuai standar yang ditentukan Bank Mandiri.
- Menjamin ketepatan waktu pembukaan dan penutupan vault/ kluis/ khasanah.
- Mengamankan/ menyimpan kunci vault/ kluis/ khasanah yang menjadi wewenangnya.
- Menjamin keamanan dan kerapian ruang vault/ kluis/ khasanah
- Meyakini kebenaran dalam memeriksa dan melegalisasi kegiatan kas.
- Meyakini kebenaran dan ketelitian atas pemeriksaan saldo fisik uang dengan laporan Teller-Teller.
- Memberikan persetujuan penarikan (otorisasi) di atas wewenang Teller.
- Menjamin kebenaran dan ketelitian pelaksanaan cash opname.
- Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lain.
- Menjamin keamanan atas penyimpanan blanko warkat berharga (cek, bilyet giro, bilyet deposito, sertifikat deposito, buku tabungan).
- Mengambil langkah kebijakan yang diperlukan.
- Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Branch Manager .
- Memberikan otorisasi untuk transaksi di atas wewenang Teller sampai dengan limit wewenang Head Teller (yang diberikan Branch Manager).
- Mengatur saldo kas di cabang pada saat operasi.

- Memastikan tersedianya uang tunai di Branch sesuai limit yang ditentukan.
- Mengusulkan kepada kepala Branch Manager untuk meningkatkan limit transaksi salah satu Teller dengan pertimbangan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan kepada nasabah
- Melakukan verifikasi atas transaksi yang dilakukan Teller.

c. Kegiatan Pokok

- Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.
- Memastikan tingkat pelayanan yang diberikan oleh seluruh Teller telah sesuai “Standar Pelayanan Teller” yang ditentukan.
- Melaksanakan pembukaan dan penutupan vault/k Luis/khasanah setiap pagi dan sore hari.

Catatan :

Kewenangan Memegang Kunci berdasarkan prinsip dual custody, adalah sebagai berikut:

- Head Teller memegang : anak kunci pintu vault/k Luis/khasanah, kunci jeruji pintu besi dan anak kunci lemari besi.

- Kepala cabang/Pejabat lain yang ditunjuk memegang : kunci kombinasi pintu vault/kluis/khasanah dan kunci kombinasi lemari besi.
- Memeriksa dan melegalisasi penukaran uang lusuh ke Bank Indonesia setempat/ Cabang Koordinator/pooling cash.
- Memeriksa dan melegalisasi penjualan/ pembelian bank notes dari/ ke Area (Pooling Cash) atau Kantor Pusat
- Memeriksa dan melegalisasi permintaan persediaan Surat-Surat Berharga (Traveller Cheque/TC, bilyet giro, blanko Cek/BG, Sertifikat Deposito)
- Memeriksa dan melegalisasi pengantaran/pengambilan uang ke/dari nasabah (cash collection).
- Menjamin ketersediaan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan Branch.
- Melakukan verifikasi atas seluruh voucher hasil transaksi pada akhir hari.
- Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah.
- Menilai kondite Teller
- Mengevaluasi pelayanan Teller termasuk keseimbangan volume transaksi masing-masing Teller dan melaporkannya kepada Branch Manager.
- Melakukan cash opname setiap bulan atau sewaktu-waktu bila dianggap perlu.

- Membuat laporan-laporan tertentu sesuai ketentuan ke Kantor Pusat dan BI
- Mengusulkan kepada Branch Manager untuk meningkatkan limit transaksi salah satu Teller dengan pertimbangan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan kepada nasabah
- Meneliti dan mengawasi kelengkapan dan up dating dokumen-dokumen kas.
- Menampung usul/ saran nasabah dan meneruskan ke Branch Manager.
- Membimbing, mengarahkan dan mengawasi pekerjaan Teller
- Memberikan keterangan/ informasi dalam rangka review/ audit ataupun keperluan pengembangan lainnya.

3.4.6 Teller

a. Fungsi

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai (Rupiah dan valuta asing), pengambilan/penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dari/ke Cabang Area serta kegiatan kas lainnya.

b. Tugas dan Wewenang

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

- Memproses transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan batas kewenangannya.
- Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat berharga
- Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
- Meyakini kebenaran pembukuan dan validasi.
- Memberikan informasi kepada nasabah.
- Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.
- Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
- Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter Teller*
- Menjamin keamanan boks Teller dan kewenangan memegang kunci boks.
- Melaksanakan transaksi pembayaran tunai dan non tunai, termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangannya.
- Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
- Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator/*Pooling cash* atau nasabah.

c. Kegiatan Pokok

- Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.
- Melaksanakan penukaran uang lusuh ke Cabang Koordinator/*Pooling cash*/Bank Indonesia.
- Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah.
- Mengambil kartu specimen tanda tangan nasabah setiap pagi hari (dari kluis/khasanah) dan menyimpan kembali ke kluis /khasanah pada sore hari setelah kegiatan operasional Teller selesai.
- Menjaga kerapihan dan kebersihan counter Teller termasuk kerapihan administrasi kartu specimen tanda tangan nasabah.
- Membuat laporan penutupan Asuransi *Cash In Transit* (CIT) dan *Cash In Safe* (CIS).
- Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan cabang Area.
- Melakukan verifikasi post control antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi teller.
- Menampung usul/saran nasabah dan menyampaikannya kepada atasan.
- Melaksanakan tugas teller lainnya yang ditunjuk atasan.

3.4.7 Micro Unit Bussiness

- a. Fungsi utama

Melakukan kegiatan penagihan terhadap debitur - debitur kredit segmen mikro yang menunggak, untuk produk Kredit Usaha Mikro (KUM) dan Kredit Usaha Mikro Layak Tanpa Agunan (KUM LTA), dalam rangka menekan NPL dan menjaga agar kredit yang statusnya Performing Loan (PL) tidak jatuh ke Non Performing Loan (NL), serta mengelola dan memperbaiki kualitas kredit segmen mikro.

b. Tugas dan wewenang

MMC tidak memiliki batas wewenang dalam pemberian kredit maupun melakukan restrukturisasi kewajiban yang bermasalah. MMC wajib melakukan "assessment" atas kondisi nasabah untuk diberikan masukan kepada Leader Collection atau MMM untuk ditindaklanjuti.

c. Tanggung Jawab Utama

- 1) Bertanggung jawab kepada cluster manager
- 2) Berkoordinasi dengan Cluster Manager atau Leader Collection atau Micro Mandiri Manager (MMM) dalam rangka pelaksanaan strategi penagihan
- 3) Membuat prioritas daftar debitur yang akan dilakukan kunjungan atau penagihan, sesuai instruksi atau arahan dari Leader Collection atau MMM
- 4) Mencek kondisi debitur baik melalui data (hard copy) maupun sistem

- 5) Melakukan kunjungan atau penagihan ke debitur atas dasar data yang diterima dari Leader Collection atau MMM dan menyetorkan hasil penagihan ke cabang terdekat
- 6) Bertanggung jawab penuh atas seluruh nilai uang setoran yang ditarik atau diambil dari debitur
- 7) Membuat Laporan Hasil Kunjungan HARIAN kepada Leader Collection atau MMM, yang selanjutnya MMM akan meneruskan laporan MMC ke Cluster Manager minimal 1 bulan sekali
- 8) Mengantar Surat Pemberitahuan, Surat Peringatan dan dokumen lainnya dalam rangka memperbaiki kualitas kredit
- 9) Mencari informasi keberadaan debitur dan/atau agunan yang tidak sesuai dengan data Bank
- 10) Membuat laporan analisa kasus, apabila penagihan terhadap debitur akan dialihkan ke collector lain atau pihak lain
- 11) Berkoordinasi dengan Desk Collector (jika ada)

3.4.8 Verifikator

a. Tanggung Jawab Utama

- Bertanggung jawab atas terlaksananya verifikasi transaksi-transaksi monetary dan non-monetary di area/cabang/cash outlet sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

- Memeriksa dan memastikan rekening perantara Giro Non Cosumer (GNC) dan GL Suspend di cabang/cash outlet bersaldo nihil setiap hari
- Memantau setiap mutasi dan saldo rekening sementara, serta mengklarifikasikannya dengan unit terkait
- Membuat laporan dan menyelesaikan pos-pos terbuka (*open item*) atas dasar temuan hasil rekonsiliasi rekening perantara/suspend
- Memeriksa dan mendistribusikan Laporan Critical Report/Audit Trail kepada pihak yang bertanggung jawab
- Memeriksa dan memastikan setiap penampungan bunga deposito telah sesuai dengan aplikasi pembukaan rekening deposito dan tidak dibayar tunai
- Memeriksa setiap transaksi mencurigakan yaitu transaksi tunai dengan nominal besar, baik setoran maupun penarikan dan transaksi transit nominal besar, nominal besar pada CIF baru, maupun transaksi yang disebar ke banyak rekening, lalu menginformasikannya kepada kepala unit kerjanya untuk ditindaklanjuti
- Mencatat, menginventarisasi, dan mendistribusikan laporan koreksi transaksi, serta memonitor penyelesaiannya

- Memastikan kelengkapan semua dokumen transaksi di cabang/cash outlet dan disimpan di tempat yang aman dan terkunci
- Memastikan/mendampingi cabang dalam melakukan cash opname, stock opname dengan berita acara pemeriksaan
- Meyakini cabang telah melakukan pengamanan data dengan mem-back-up file-file yang diperlukan
- Meyakini bahwa cabang telah menjaga dan memelihara pengamanan dan kebersihan ruang computer (server room) beserta jaringannya
- Memonitor pelaksanaan tindaklanjut cleansing data CIF di cabang
- Menginformasikan transaksi exception dan mencurigakan kepada Area Manager dengan tembusan ke Branch Manager dan RBC Area
- Membuat laporan rekapitulasi atas temuan verifikator yang belum ditindaklanjuti oleh unit kerja secara periodic kepada RBC Team Leader

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Perkreditan

4.1.1 Bagian Yang Terlibat Dalam Proses Kredit

Bagian yang terlibat dalam proses kredit yaitu:

- Nasabah yang mengajukan kredit
- Manager
- Analis Kredit
- Marketing
- MMC
- Debtcollector

4.1.2 Transaksi Yang Sering Terjadi Terkait dengan Proses Kredit

Mandiri mitra usaha ini adalah kredit yang ditawarkan khusus untuk usaha mikro dengan maksimal pinjaman sebesar Rp. 200.000.000,- dengan syarat minimal 2 tahun sudah berjalan. Kredit usaha mikro ini menawarkan suku bunga sebesar 1.75% per bulan, dan bila sedang promo maka nasabah akan ditawarkan suku bunga pemerintah sebesar 0.4% per bulan. Transaksi kredit yang sering diajukan pada bank mandiri cabang Ruko Juanda adalah usaha warung sembako, kotrakan, bengkel, warung makan, lapak limbah/rongsokan, dan kost-kostan.

4.1.3 Form Dokumen Yang Digunakan

Dokumen yang dibutuhkan dalam proses pengajuan kredit sampai pencairan kredit adalah:

- Fotokopi KTP Suami-Istri
- Fotokopi Kartu Keluarga dan Surat Nikah
- Pasfoto Suami-Istri
- Surat keterangan usaha/SIUP/NPWP
- Fotokopi jaminan (BPKB, Sertifikat, AJB, dll)

4.1.4 Prosedur Dalam Proses Kredit

Sebelum kredit direalisasikan terdapat prosedur yang harus dilakukan dalam proses kredit yaitu:

- Pengajuan oleh nasabah yang bersangkutan (bisnis minimal berjalan 2 tahun, warga Negara Indonesia, dan usia nasabah minimal 21 tahun/sudah menikah)
- Permintaan ID BI (KTP) kepada nasabah. Bila ID BI terdapat kredit yang menunggak dan macet maka kredit tidak akan diberikan, dan tidak akan dilakukan survey.
- Survey ke lokasi usaha dan mewawancarai berapa besar penghasilan serta beban yang dikeluarkan.
- Nasabah melengkapi berkas yang dibutuhkan.

- Melakukan Tanda Tangan Perjanjian Kredit antara nasabah dengan pihak kredit.
- Pencairan dana usaha
- Pihak kreditur memonitoring usaha nasabah

4.1.5 Pekerjaan Teknis Yang Dilakukan Terkait dengan Kredit

- a. Proses pemberian putusan kredit
 - Prakarsa kredit dan permohonan kredit
 - Analisis dan evaluasi kredit
 - Negosiasi kredit
 - Penetapan struktur dan tipe kredit
 - Rekomendasi dan pemberian putusan kredit
 - Kelengkapan dokumen
 - Pemberian putusan kredit
- b. Perjanjian kredit
- c. Dokumentasi dan administrasi kredit
- d. Persetujuan pencairan kredit
- e. Pembinaan dan pengawasan kredit

4.1.6 Kendala dan Jalan Keluar Terkait Dengan Teknis

Kendala yang terjadi dalam proses kredit biasanya nasabah menunggak pelunasan kredit selama beberapa bulan. Jalan keluar yang

dilakukan yaitu dengan cara pengawasan terhadap dana yang dipinjam oleh nasabah. Bila nasabah belum melakukan pelunasan dalam satu bulan maka pihak marketing akan survey langsung ke lokasi usaha dan melakukan penagihan pokok serta bunga.

Bila dalam waktu 1 – 3 bulan nasabah belum melakukan pelunasan pokok dan bunga, maka akan dilakukan penagihan oleh debtcollector. Apabila menunggak lebih dari 4 bulan maka yang akan melakukan penagihan adalah bagian pusat dengan via telepon. Atau bila nasabah merasa pinjaman terlalu besar maka cara penyelesaiannya adalah dengan restrukturisasi kredit. Jika nasabah sudah tidak sanggup untuk melakukan pelunasan pinjaman maka semua agunan akan disita.

4.1 Bagian Funding

4.2.1 Bagian Yang Terlibat Dalam Pendanaan: Giro, Tabungan, dan Deposito

Dalam proses pendanaan bagian yang terlibat adalah :

- Funding Officer
- Sales Person
- Customer Service
- Teller

4.2.2 Transaksi Yang Terjadi Terkait dengan Proses Pendanaan: Giro, Tabungan, dan Deposito

Dalam melaksanakan kegiatan pendanaan pada Bank Mandiri ada beberapa transaksi yang dilakukan. Nasabah bisa mendatangi ke bank untuk menyimpan uangnya dan berhadapan langsung dengan customer service. Disana nasabah dapat memilih jenis penyimpanan dana apa yang akan dipilih yaitu: giro, deposito atau tabungan. Lalu nasabah diminta untuk mengisi data diri yang ada di formulir tersebut sesuai dengan kartu identitas bagi nasabah perorangan dan Anggaran Dasar bagi perusahaan.

Setelah data sudah lengkap diisi nasabah menandatangani di formulir tersebut sesuai dengan tanda tangan di kartu identitas. Kemudian selama nasabah diberikan kartu debit yang mana nasabah harus memasukkan 6 digit pin kartu debit. Setelah semua proses di customer service selesai, nasabah dapat langsung melakukan transaksinya di teller bank tersebut dengan menyetorkan uangnya pada rekening penyimpanan dana yang sudah dipilih. Atau bisa juga Funding Officer yang mendatangi nasabah untuk menawarkan pembukaan rekening di bank.

4.2.3 Form Dokumen Yang Digunakan

Dalam pengajuan penyimpanan dana di Mandiri ada beberapa form yang harus diisi yaitu:

- Formulir AR-01 bagi perorangan
- Formulir AR-02 bagi perusahaan

(Lampiran 1)

4.2.4 Proses Mendapatkan Nasabah Baru

Proses bank untuk mendapatkan nasabah baru yaitu para Funding Officer terlebih dahulu melakukan mapping dimana bank harus dapat mengidentifikasi target mana saja yang akan dipilih dan seperti apa keterangan yang didapat mengenai nasabah tersebut. Lalu setelah menetapkan nasabahnya, FO mencari contact person atau nomor telepon yang dapat dihubungi untuk melakukan perjanjian dengan nasabah.

Jika FO sudah mendapatkan waktu perjanjian, FO dapat mengunjungi sesuai dengan waktu perjanjiannya ke tempat nasabah dan melakukan percakapan dengan menganalisa langsung sebenarnya apa yang sedang dibutuhkan atau diinginkan oleh nasabah kemudian FO memberikan penawaran menarik dan manfaat pada nasabah mengenai produk yang akan ditawarkan. Jika nasabah tertarik atau berminat nasabah hanya cukup memberikan kartu identitas dan npwp pada FO untuk melakukan pengisian data pada formulir.

4.2.5 Prosedur Pembukaan Buku Tabungan, Deposito, dan Giro

4.2.5.1 Prosedur Pembukaan Tabungan Baru

Prosedur yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam pembukaan buku tabungan baru yaitu dengan membawa syarat-syarat yang dibutuhkan, sebagai berikut:

- Mengisi aplikasi pembukaan rekening produk dana perorangan

(Lampiran 2)

- Setoran awal minimal Rp. 500.000,-
- Kartu identitas:

Warga Negara Indonesia: Kartu Tanda Penduduk/KTP*

Warga Negara Asing: Paspor dan KIMS/KITAS/KITAP

- Dikenakan biaya administrasi bulanan
- Nomor telepon Telkom yang aktif/nomor telepon saudara kandung/surat keterangan perusahaan (nomor telepon yang diberikan harus dipastikan aktif)

catatan():*

- KTP DKI Jakarta dapat digunakan untuk membuka rekening di seluruh cabang Bank Mandiri yang beroperasi di wilayah DKI Jakarta.
- KTP non DKI Jakarta hanya dapat digunakan untuk membuka rekening di Bank Mandiri yang beroperasi di wilayah Pemda penerbit KTP.
- Apabila digunakan untuk membuka rekening Tabungan di luar wilayah KTP setempat maka wajib dilampiri dengan :

Surat Keterangan Domisili atau

Surat Keterangan Kerja

4.2.5.2 Prosedur Pembukaan Deposito

Prosedur yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam pembukaan buku deposito yaitu dengan membawa syarat-syarat yang dibutuhkan, sebagai berikut:

- Memiliki rekening Mandiri Tabungan atau Mandiri Giro.
 - Minimum penempatan deposito:
Pembukaan melalui kantor cabang Rp. 10.000.000,-
Pembukaan melalui e-Banking (Mandiri SMS, Mandiri Internet, atau Mandiri Call) : Rp. 1.000.000.-
 - a. Perorangan:
 - Warga Negara Indonesia : membawa KTP/SIM/Paspor asli.
 - Warga Negara Asing : Paspor dan KIMS/KITAS (Kartu Ijin Menetap Sementara/Kartu Ijin Tinggal Sementara).
 - b. Perusahaan:
 - KTP/SIM/Paspor pejabat yang berwenang.
 - SIUP, NPWP, Akte Pendirian Perusahaan dan perubahannya yang terakhir.
 - Biaya meterai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - Bunga dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku
- *Tingkat suku bunga dan biaya dapat berubah sewaktu-waktu*

4.2.5.3 Prosedur Pembukaan Giro

Prosedur yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam pembukaan buku deposito yaitu dengan membawa syarat-syarat yang dibutuhkan, sebagai berikut:

- Setoran Awal :
IDR Rp. 1.000.000, USD 1.000, SGD 2.500, EUR 1.000, AUD 2.000,
GBP 1.000, JPY 150.000, HKD 10.000, CHF 2.000
- Tidak termasuk dalam daftar hitam BI
- Perorangan
 - 21 tahun keatas atau telah menikah
 - Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
 - Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/Passpor dan KIMS/KITAS), dan NPWP
 - Pas photo 4x6 1 lembar
- Badan Usaha
 - Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
 - Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/Passpor dan KIMS/KITAS pejabat yang berwenang), NPWP, TDP, SIUP, dan Akte Pendirian Perusahaan

4.2.6 Prosedur Setoran, Penarikan, Penutupan Tabungan dan Deposito

4.2.6.1 Prosedur Setoran

Tata cara dalam melakukan setoran di teller yaitu sebagai berikut:

- Mengisi lengkap slip/formulir untuk setoran yang disediakan oleh bank
(Lampiran 3)
- Nasabah membawa KTP/SIM
- Selanjutnya masukkan jumlah pembayaran sesuai dengan jenis transaksi pembayaran pada kolom nominal setoran
- Bayar ke Petugas Teller Bank Mandiri Data pembayaran secara otomatis akan tersimpan di database UB.

*catatan:

Untuk setoran ke bank mandiri tidak ada biaya/gratis

Untuk setoran ke rekening bank selain mandiri terdapat biaya yaitu sebesar Rp. 5.500,-

4.2.6.2 Prosedur Penarikan

Tata cara dalam melakukan penarikan tunai di teller yaitu sebagai berikut:

- Nasabah mengisi slip/formulir untuk penarikan **(Lampiran 4)**
- Nasabah membawa ATM Mandiri
- Nasabah membawa KTP
- Bila penarikan > Rp. 50.000.000,- nasabah harus konfirmasi terlebih dahulu H-1 penarikan

4.2.6.3 Prosedur Penutupan Tabungan

Tata cara dalam penutupan tabungan mandiri yaitu sebagai berikut:

a. Perorangan

- Nasabah harus ke kantor bank mandiri cabang pembuka rekening
- Membawa buku tabungan, kartu ATM, KTP asli (kalau salah satunya hilang harus membawa surat keterangan polisi/membawa identitas lain yang berlaku)
- Nasabah memberikan biaya untuk tutup buku sebesar Rp. 50.000,-

b. Perusahaan

- Membawa surat pernyataan berupa kop surat dari perusahaan tersebut
- Membawa buku tabungan, kartu ATM, KTP yang melakukan tanda tangan

4.2.6.4 Prosedur Penutupan Deposito

Tata cara dalam penutupan deposito mandiri yaitu sebagai berikut:

- Nasabah harus ke kantor bank mandiri cabang pembuka rekening
- Nasabah membawa buku tabungan, kartu ATM, dan KTP
- Nasabah diperbolehkan menutup deposito saat jatuh tempo. (bila nasabah menutup sebelum jatuh tempo maka akan dikenakan penalty sebesar 0.5% dari saldo deposito)

4.2.7 Pekerjaan Teknis Yang dilakukan

- Menyerahkan persyaratan yang diminta oleh bank

- Mengisi formulir aplikasi rekening sesuai perorangan atau non perorangan
- Melakukan pembuatan pin kartu debit
- Menyetorkan uang tunai minimum

4.2.8 Kendala dan Jalan Keluar Terkait dengan Pekerjaan Teknis di Bidang Pendanaan

Kendala yang dihadapi selama pekerjaan teknis dalam bidang pendanaan, dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti Funding Officer mengalami kesulitan mencari informasi nasabah yang akan ditargetkan seperti nomor telepon yang tertera tidak valid. Biasanya sumber terakhir yang dicari yaitu melalui yellow page. Lalu faktor lainnya cara FO menjalin komunikasi dan hubungan yang baik dengan nasabah dengan maksud FO dapat mengetahui kebutuhan seperti apa yang nasabah benar-benar butuhkan. Setelah itu cara seorang FO menawarkan dan meyakinkan pada nasabah mengenai produk bank dengan menjelaskan inti dari manfaat secara keseluruhan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan praktik kerja lapangan yang telah dilakukan kurang lebih selama 1 bulan di Bank Mandiri KC Ruko Juanda, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kegiatan yang terjadi di bank umum ada 2 kegiatan, yakni kegiatan perkreditan dan pendanaan.
2. Kegiatan perkreditan dan pendanaan di dalam suatu bank dilaksanakan untuk memperoleh laba maksimum suatu bank.
3. Terdapat beberapa syarat dan prosedur yang berlaku dalam kegiatan perkreditan dan funding.
4. Bagian yang terlibat dalam proses kredit yaitu nasabah yang mengajukan kredit, manager, analis kredit, marketing, MMC, depcollector.
5. Bagian yang terlibat dalam proses pendanaan yaitu funding officer, sales person, customer service, teller
6. Dalam penyelesaian kendala yang terjadi pada proses kredit mempunyai beberapa tahap yaitu bila dalam 1 bulan debitor belum melunasi pinjaman pokok dan bunga maka akan dilakukan survey langsung oleh pihak marketing untuk melakukan penagihan secara langsung. Bila dalam

waktu 1 – 3 bulan nasabah belum melakukan pelunasan pokok dan bunga, maka akan dilakukan penagihan oleh depcollector. Apabila menunggak lebih dari 4 bulan maka yang akan melakukan penagihan adalah bagian pusat dengan via telepon. Atau bila nasabah merasa pinjaman terlalu besar maka cara penyelesaiannya adalah dengan restrukturisasi kredit. Jika nasabah sudah tidak sanggup untuk melakukan pelunasan pinjaman maka semua agunan akan disita.

5.2 Saran

- Sebaiknya dalam praktik kerja lapangan (PKL) selanjutnya, mahasiswa dapat lebih banyak mengetahui mengenai informasi mengenai tempat praktik kerja.
- Sebaiknya dalam praktik kerja lapangan (PKL) selanjutnya, disarankan untuk melengkapi informasi yang kurang melalui pertanyaan kepada pembimbing praktik kerja lapangan dan juga karyawan yang bergerak di bidang masing-masing.
- Mungkin bisa ditambahkan variasi produk baru yaitu tabungan junior dengan desain buku tabungan yang menarik seperti tokoh-tokoh cartoon untuk menarik perhatian nasabah.

Daftar Pustaka

- Budisantoso, T dan Sigit. 2006. Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, Melayu SP. 2005. Dasar-dasar Perbankan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. S.E., M.M. 2002. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. S.E., M.M. 2008. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Parmudi, Muchammad. 2005. Sejarah dan Doktrin Bank Islam. Yogyakarta: KUTUB
- Kasmir. 2010. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Rajawali Pers
- Triandaru, Sigit dan budisantoso, Totok. 2007. Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Jakarta: Salemba Empat
- Muhammad. 2007. Lembaga Ekonomi Syariah. Yogyakarta: Graha Ilmu

iii. layanan 24 jam (diisi dengan bantuan customer service) 24 hours service (filled with customer service's assistance)

FASILITAS LAYANAN 24 JAM 24 Hours Service Facility

- KARTU MANDIRI DEBIT MANDIRI INTERNET MANDIRI CALL MANDIRI SMS

NOMOR REKENING :

KODE CABANG <small>Branch Code</small>	NOMOR REKENING <small>Account Number</small>

TUJUAN TRANSFER :

--	--

(MANDIRI CALL)

TUJUAN PEMBAYARAN :

--	--

(MANDIRI CALL)

DAFTAR REKENING SENDIRI
My Own Account List

	<small>TAMBAH Add</small>	<small>KODE CABANG Branch Code</small>	<small>NOMOR REKENING Account Number</small>		<small>TAMBAH Add</small>	<small>KODE CABANG Branch Code</small>	<small>NOMOR REKENING Account Number</small>
1.				5.			
2.				6.			
3.				7.			
4.				8.			

PEMBERITAHUAN BANK MELALUI SMS BILA
Bank's Notification over SMS if

- PENOLAKAN CEK/BG ATAS REKENING SENDIRI** 1 2 3 4 5 6 7 8 (DILINGKARI SESUAI DAFTAR REKENING)
My Own Cheque/BG is Bounced (Circle as to The Account List)
- PENGGKREDITAN LEBIH DARI Rp** 1 2 3 4 5 6 7 8 (DILINGKARI SESUAI DAFTAR REKENING)
Credited Account More Than (Circle as to The Account List)
- PENDEBETAN LEBIH DARI Rp** 1 2 3 4 5 6 7 8 (DILINGKARI SESUAI DAFTAR REKENING)
Debited Account More Than (Circle as to The Account List)
- BERSEDIA MENERIMA PESANAN PROMOSI DARI BANK MELALUI EMAIL/SMS**
Would Like To Receive Bank's Promotional Messages Over Sms/Email

iv. pernyataan nasabah / customer statements

DENGAN INI SAYA/KAMI MENYATAKAN BAHWA :
Herewith I/We certify that:

- DATA YANG ADA PADA FORMULIR APLIKASI INI ADALAH BENAR**
The data available under this application form are true
- PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. BERHAK MELAKUKAN PEMERIKSAAN TERHADAP KEBENARAN DATA YANG SAYA/KAMI BERIKAN**
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. reserves its right to perform examination against correctness of the data I/we have provided.
- PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. TELAH MEMBERIKAN PENJELASAN YANG CUKUP MENGENAI KARAKTERISTIK PRODUK YANG AKAN SAYA/KAMI GUNAKAN DAN SAYA/KAMI TELAH MEMBACA, MENGETRI DAN MEMAHAMI SEGALA KONSEKUENSI PENGGUNAAN PRODUK DIMAKSUD TERMASUK MANFAAT, RISIKO DAN BIAYA-BIAYA YANG MELEKAT PADA PRODUK DIMAKSUD**
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. has provided sufficient explanation against characteristic of products that I/we will use and I/we have read, understood and comprehended over all consequences of usage of the referred products including benefit, risk and cost adhere to the referred products.
- DENGAN INI SAYA/KAMI SETUJU DAN MEMBERIKAN KUASA KEPADA BANK YANG TIDAK DAPAT DIBATALKAN SECARA SEPIHAK OLEH SAYA/KAMI UNTUK MENDEBET REKENING SAYA/KAMI DALAM RANGKA PEMBAYARAN-PEMBAYARAN TERSEBUT DI ATAS**
I/We hereby agree and authorize the Bank that can not be canceled unilaterally by me/us to debit my/our account in the framework of the above payments.
- MENYETUJUI DAN TUNDUK PADA SYARAT DAN KETENTUAN YANG BERLAKU PADA PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. TERMASUK TETAPI TIDAK TERBATAS PADA SYARAT-SYARAT UMUM PEMBUKAAN REKENING DAN :**
Agree and subject to terms and conditions prevail at PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. including but shall not limited to general terms for account opening and:

- KETENTUAN DAN SYARAT KHUSUS REKENING TABUNGAN MANDIRI**
Special terms and conditions of Mandiri Saving Account
- KETENTUAN DAN SYARAT KHUSUS REKENING GIRO MANDIRI**
Special terms and conditions of Mandiri Current Account
- SYARAT KHUSUS JOINT ACCOUNT**
Special conditions of Joint Account

YANG MERUPAKAN BAGIAN DAN MENJADI SATU KESATUAN YANG TIDAK TERPISAHKAN DARI APLIKASI REKENING INI.
Which constitute integral part and un-separated part of this is account opening.

DIISI OLEH BANK / filled by Bank CUSTOMER SERVICE TANDA TANGAN <small>Signature</small>	TANGGAL / Date MATERAI <small>Duty Stamp</small> Rp. 6.000,- TANDA TANGAN <small>Signature</small>	CONTOH TANDA TANGAN / Signature Specimen TANDA TANGAN <small>Signature</small>
--	---	--

BANK MANDIRI MEMPUYAI HAK UNTUK MENERIMA ATAU MENOLAK PERMOHONAN ANDA TANPA MENYEBUTKAN ALASAN-ALASANNYA.
Bank Mandiri has the right to accept or refuse your application without stipulation of its reasons.

TERIMA KASIH ATAS KEPERCAYAAN ANDA PADA BANK MANDIRI.
Thank you for your trust to bank with Bank Mandiri.

NAMA PELAPORAN BI
Name Reported to Central Bank

tanda terima / receipt

SAYA/ KAMI TELAH MENERIMA :
I/We have Received

- TOKEN NOMOR SERI**
Token Serial Number
- KARTU MANDIRI DEBIT INSTAN NOMOR**
Instant Mandiri Debit Card No.
- SILVER GOLD PLATINUM PLATINUM KHUSUS
- BUKU TABUNGAN NOMOR SERI**
Serial Number of Saving Books

TANDA TANGAN NASABAH
Customer's Signature

iii. layanan 24 jam (diisi dengan bantuan customer service) 24 hours service (filled with customer service's assistance)

FASILITAS LAYANAN 24 JAM 24 Hours Service Facility

- KARTU MANDIRI DEBIT MANDIRI INTERNET MANDIRI CALL MANDIRI SMS

NOMOR REKENING :

KODE CABANG <small>Branch Code</small>	NOMOR REKENING <small>Account Number</small>

TUJUAN TRANSFER :

--	--

(MANDIRI CALL)

TUJUAN PEMBAYARAN :

--	--

(MANDIRI CALL)

DAFTAR REKENING SENDIRI
My Own Account List

	<small>TAMBAH Add</small>	<small>KODE CABANG Branch Code</small>	<small>NOMOR REKENING Account Number</small>		<small>TAMBAH Add</small>	<small>KODE CABANG Branch Code</small>	<small>NOMOR REKENING Account Number</small>
1.				5.			
2.				6.			
3.				7.			
4.				8.			

PEMBERITAHUAN BANK MELALUI SMS BILA
Bank's Notification over SMS if

- PENOLAKAN CEK/BG ATAS REKENING SENDIRI** 1 2 3 4 5 6 7 8 (DILINGKARI SESUAI DAFTAR REKENING)
My Own Cheque/BG is Bounced (Circle as to The Account List)
- PENGGKREDITAN LEBIH DARI Rp** 1 2 3 4 5 6 7 8 (DILINGKARI SESUAI DAFTAR REKENING)
Credited Account More Than (Circle as to The Account List)
- PENDEBETAN LEBIH DARI Rp** 1 2 3 4 5 6 7 8 (DILINGKARI SESUAI DAFTAR REKENING)
Debited Account More Than (Circle as to The Account List)
- BERSEDIA MENERIMA PESANAN PROMOSI DARI BANK MELALUI EMAIL/SMS**
Would Like To Receive Bank's Promotional Messages Over Sms/Email

iv. pernyataan nasabah / customer statements

DENGAN INI SAYA/KAMI MENYATAKAN BAHWA :

- Herewith I/We certify that:
- DATA YANG ADA PADA FORMULIR APLIKASI INI ADALAH BENAR**
The data available under this application form are true
 - PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. BERHAK MELAKUKAN PEMERIKSAAN TERHADAP KEBENARAN DATA YANG SAYA/KAMI BERIKAN**
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. reserves its right to perform examination against correctness of the data I/we have provided.
 - PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. TELAH MEMBERIKAN PENJELASAN YANG CUKUP MENGENAI KARAKTERISTIK PRODUK YANG AKAN SAYA/KAMI GUNAKAN DAN SAYA/KAMI TELAH MEMBACA, MENGETRI DAN MEMAHAMI SEGALA KONSEKUENSI PENGGUNAAN PRODUK DIMAKSUD TERMASUK MANFAAT, RISIKO DAN BIAYA-BIAYA YANG MELEKAT PADA PRODUK DIMAKSUD**
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. has provided sufficient explanation against characteristic of products that I/we will use and I/we have read, understood and comprehended over all consequences of usage of the referred products including benefit, risk and cost adhere to the referred products.
 - DENGAN INI SAYA/KAMI SETUJU DAN MEMBERIKAN KUASA KEPADA BANK YANG TIDAK DAPAT DIBATALKAN SECARA SEPIHAK OLEH SAYA/KAMI UNTUK MENDEBET REKENING SAYA/KAMI DALAM RANGKA PEMBAYARAN-PEMBAYARAN TERSEBUT DI ATAS**
I/We hereby agree and authorize the Bank that can not be canceled unilaterally by me/us to debit my/our account in the framework of the above payments.
 - MENYETUJUI DAN TUNDUK PADA SYARAT DAN KETENTUAN YANG BERLAKU PADA PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. TERMASUK TETAPI TIDAK TERBATAS PADA SYARAT-SYARAT UMUM PEMBUKAAN REKENING DAN :**
Agree and subject to terms and conditions prevail at PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. including but shall not limited to general terms for account opening and:
 - KETENTUAN DAN SYARAT KHUSUS REKENING TABUNGAN MANDIRI**
Special terms and conditions of Mandiri Saving Account
 - KETENTUAN DAN SYARAT KHUSUS REKENING GIRO MANDIRI**
Special terms and conditions of Mandiri Current Account
 - SYARAT KHUSUS JOINT ACCOUNT**
Special conditions of Joint Account

YANG MERUPAKAN BAGIAN DAN MENJADI SATU KESATUAN YANG TIDAK TERPISAHKAN DARI APLIKASI REKENING INI.
Which constitute integral part and un-separated part of this is account opening.

DIISI OLEH BANK / filled by Bank CUSTOMER SERVICE TANDA TANGAN <small>Signature</small>	TANGGAL / Date MATERAI <small>Duty Stamp</small> Rp. 6.000,- TANDA TANGAN <small>Signature</small>	CONTOH TANDA TANGAN / Signature Specimen TANDA TANGAN <small>Signature</small>
--	---	--

BANK MANDIRI MEMPUYAI HAK UNTUK MENERIMA ATAU MENOLAK PERMOHONAN ANDA TANPA MENYEBUTKAN ALASAN-ALASANNYA.
Bank Mandiri has the right to accept or refuse your application without stipulation of its reasons.

TERIMA KASIH ATAS KEPERCAYAAN ANDA PADA BANK MANDIRI.
Thank you for your trust to bank with Bank Mandiri.

NAMA PELAPORAN BI
Name Reported to Central Bank

tanda terima / receipt

SAYA/ KAMI TELAH MENERIMA :
I/We have Received

- TOKEN NOMOR SERI**
Token Serial Number
- KARTU MANDIRI DEBIT INSTAN NOMOR**
Instant Mandiri Debit Card No.
- SILVER GOLD PLATINUM PLATINUM KHUSUS
- BUKU TABUNGAN NOMOR SERI**
Serial Number of Saving Books

TANDA TANGAN NASABAH
Customer's Signature

(Lampiran 3)

aplikasi setoran/transfer/kliring/inkaso
deposit/transfer/clearing/collection form

tanggal date **13 JUNI 2014**

harap dilakukan transaksi berikut *please do this transaction:*
 jenis transaksi setoran ke rekening sendiri transfer kliring-inkaso Bank Draft

harap ditulis dengan huruf cetak *fill in with black letters*

VALIDASI
validation

7 PENGIRIM penduduk bukan penduduk
 applicant *resident non-resident*

8 Nama **BUDI SANTOSO**
 Alamat & nomor telepon **GED. BEI TOWER I LT.3**
JL. JENDRAL SUKEMAN KAV.51-53

9 SUMBER DANA TRANSAKSI
 Tunai Debet rekening:
 cash *debit account*
 Cek/bilyet giro
cheque

1 PENERIMA penduduk bukan penduduk
 beneficiary *resident non-resident*

2 Nama **BUDI SANTOSO**
888
 Nomor rekening *account number*

3 Bank **BCA**

5 Alamat & nomor telepon **JAKARTA**

4 BERITA UNTUK PENERIMA **01117022768000 (NO.VA)** **10**
 message for beneficiary

11 Jumlah setoran/transfer/kliring/inkaso **Rp. 5,100.000**
 Terbilang *** LIMA JUTA SERATUS RIBU RUPIAH ***

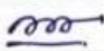
Bank Tertarik drawee bank	Nomor cek/BG cheque number	Valuta currency	Nominal amount

diisi oleh Bank filled out by bank:

Jumlah transfer amount of transfer	
Komisi commission	
Biaya Pengiriman (SWIFT/RTGU/SKO)	
Biaya Koresponden correspondent charge	
Sub Total	
Kurs rate	
Total	

Penerima dengan ini menyetujui sepenuhnya syarat-syarat dan ketentuan yang tercantum dibalik formulir transaksi ini applicant unconditionally accepts all terms and conditions on the reverse of this transaction form

Pengesahan Bank bank's authorization Tanda tangan pemohon applicant's signature



BIAYA TRANSAKSI
 handling charge
 Tunai Debet rekening:
 cash *debit account*

Biaya bank koresponden correspondent charge
 Pengirim applicant Penerima beneficiary Lainnya (other)

TUJUAN TRANSAKSI
 underlying transaction

PRO 019
 Lembar 1) untuk Setor

(Lampiran 4)

formulir penarikan
withdrawal form

mandiri

harap ditulis dengan huruf cetak fill in with block letters **tanggal date**

VALIDASI
Validation

Atas transaksi ini, agar dibebankan ke rekening :
For this transaction, please debit account:

NAMA PEMILIK REKENING
Account Holder's Name

NOMOR REKENING
Account Number

JUMLAH
Amount

TERBILANG
In Words

BERITA
Message

TANDA TANGAN TELLER
Teller's Signature

TANDA TANGAN PENARIK
Drawer's Signature

JUMLAH UANG DITERIMA DENGAN BENAR / Amount of Money Received Correctly

TANDA TANGAN PENERIMA
Recipient's Signature

FFO 011
Lembar 1 = untuk Bank

Design 032013 1/2