

**PROGRAM MAGANG MAHASISWA**  
**PADA: PT BANK MANDIRI KANTOR CABANG DEPOK MARGONDA**  
**“ANALISIS HASIL LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI PT BANK**  
**MANDIRI (Persero) Tbk KANTOR CABANG DEPOK MARGONDA”**



**OLEH:**

**Mohamad Fadjar Nurditia (20121111002)**

**STIE INDONESIA BANKING SCHOOL**

**JAKARTA**

**Jl. Kemang Raya No. 35, Jakarta Selatan 12730, Indonesia**

**HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG**

**“ANALISIS HASIL LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI PT BANK  
X (Persero) Tbk KANTOR CABANG DEPOK MARGONDA”**

**Oleh**

**Nama: Mohamad Fadjar Nurditia**

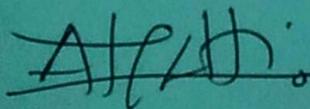
**NIM: 20121111002**

**PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

**Jakarta, ..... 12 - 02 - ..... 2016**

**Menyetujui**

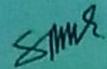
**Dosen Pembimbing Magang**



**Dr. Ahmad Adriansyah**

**Pembimbing Lapangan/  
PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
Branch Depok Margonda-Unit 1**

**Kepala Perusahaan**



**Nur Handayani**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunianya, sehingga saya dapat menyelesaikan kegiatan Praktek Kerja Lapangan ( PKL ) sekaligus menyusun laporan tepat pada waktu yang telah di tentukan.

Laporan Praktek Kerja Lapangan ( PKL ) ini di susun berdasarkan data – data yang di peroleh selama penyusun melaksanakan praktek di “PT Bank X (Persero) Tbk Kantor Cabang Depok Margonda” yang dilaksanakan pada tanggal 18 Januari s/d 12 Februari 2016.

Dalam penyusunan laporan hasil kerja praktek lapangan ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Subarjo Joyosumarto, SE., MA selaku pimpinan/ketua STIE Indonesia Banking School
2. Ibu Nur Handayani selaku pembimbing lapangan yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada saya dalam melaksanakan kerja praktek dan juga penyelesaian laporan kerja praktek lapangan ini.
3. Bapak Achmad Munasit selaku pimpinan/kepala Micro Banking Cluster Manager yang juga telah banyak memberikan bimbingan baik secara langsung

maupun tidak langsung sehingga dapat pelaksanaan kerja praktek dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

4. Tidak lupa pula penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu baik itu untuk Pelaksanaan Kerja Praktek maupun dalam Penyelesaian Laporan Kerja Praktek ini.

Saya juga menyadari, bahwa laporan ini tentu saja jauh dari kesempurnaan. Baik isi maupun tata tulisannya. Hal ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun.

Oleh sebab itu, kritik dan saran dari berbagai arah yang bersifat konstruktif sangat penyusun harapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata penyusun berharap, semoga laporan ini tetap ada manfaatnya khususnya bagi penyusun pribadi dan tentunya bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, ..... 2016

Penyusun

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Magang .....	2
1.3 Sistematika Laporan Magang .....	3
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
BAB III GAMBARAN UMUM TEMPAT MAGANG .....	16
3.1 Sejarah Perusahaan dan Perkembangan Perusahaan .....	16
3.2 Produk-produk Perusahaan (Cabang) .....	29
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan (Cabang) .....	43
3.4 Fungsi dan Tugas Bagian Tempat Magang (Cabang) .....	44
BAB IV PEMBAHASAN .....	50
4.1 Perkreditan .....	50
4.1.1. Bagian yang terlibat dalam proses kredit .....	50
4.1.2. Transaksi yang sering terjadi terkait Proses Kredit .....	52
4.1.3. Prosedur dalam proses kredit .....	57
4.2 Bagian Funding .....	58
4.2.1 Bagian yang terlibat dalam pendanaan: Giro, Tabungan,	

dan Deposito .....	61
4.2.2 Job Analysis posisi <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> .....	61
4.2.3. Proses Mendapatkan Nasabah Baru .....	64
4.2.4. Prosedur Pembukaan Tabungan, Deposito dan Giro .....	66
4.2.5. Prosedur setoran dan penarikan DPK .....	72
4.2.6. Proses Penutupan Tabungan dan Giro .....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	77
TABEL .....	78
LAMPIRAN .....	82

## DAFTAR TABEL

I.	Tabel 1 Laporan Aktifitas Backup Harian Data BDS .....	79
II.	Tabel 2 Jadwal Kegiatan Backup.....	80
III.	Tabel 3 Laporan Pejabat/Petugas Cabang yang memiliki limit kewenangan.....	81

## DAFTAR GAMBAR

- I. Gambar I Struktur Organisasi Kantor Cabang PT Bank Mandiri .....44
- II. Gambar II Flowchart Prosedur Proses dalam Kredit .....58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 daftar hadir magang .....	83
Lampiran 2 catatan harian magang .....	84
Lampiran 3 rencana kegiatan magang .....	88
Lampiran 4 pelaksanaan kegiatan magang .....	89
Lampiran 5 evaluasi sikap mahasiswa magang .....	90
Lampiran 6 evaluasi keterampilan mahasiswa magang .....	92
Lampiran 7 evaluasi pengetahuan mahasiswa magang .....	93
Lampiran 8 lembar bimbingan laporan magang mahasiswa .....	94
Lampiran 9 form penilaian penelitian & pkl di bank mandiri .....	95
Lampiran 10 surat keterangan magang .....	97

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Magang merupakan kegiatan akademik intrakurikuler yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme mahasiswa dengan apa yang didapatkan selama perkuliahan. Sebelum memasuki dunia kerja mahasiswa diharapkan bisa mengaplikasikan teori-teori yang telah didapatkan, salah satu caranya adalah melalui program mata kuliah magang atau praktek kerja lapangan (PKL) tersebut. Diharapkan melalui program ini nantinya akan melatih, membina, dan mengarahkan mahasiswa agar terampil di dunia kerja.

Seperti yang kita ketahui bahwa kita sudah memasuki Masyarakat Ekonomi Asia (MEA). Dengan adanya Masyarakat Ekonomi Asia (MEA) persaingan dalam dunia kerja menjadi lebih sulit. Sehingga bagi calon mahasiswa sangat memerlukan pengetahuan dan pengalaman mengenai dunia kerja. Oleh karena itu, Magang memang sangat diperlukan.

Kegiatan praktik kerja mahasiswa ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa khususnya kemampuan *skill*. Dengan adanya kegiatan ini maka mahasiswa dilatih untuk mempunyai *attitude* yang baik selama kegiatan praktik kerja, Mendapatkan ilmu pengetahuan lain selain yang didapat di bangku kuliah, dan meningkatkan kemampuan skill karena mereka dilatih dalam dunia kerja. Dengan demikian mahasiswa dapat mengetahui bagaimana proses bisnis dan menganalisis praktik-praktik yang ada di lapangan.

Disamping peningkatan kompetensi mahasiswa, Mahasiswa juga memperoleh link dengan dunia kerja. Hal ini dapat membantu mahasiswa dalam mendapatkan peluang pekerjaan setelah mereka lulus. Paling tidak para mahasiswa mendapatkan pengalaman tentang bagaimana situasi bekerja yang sebenarnya atau terlibat dalam praktik bisnis dalam suatu perusahaan.

Oleh karena itu, Penulis menyimpulkan bahwa kegiatan magang itu sangat penting karena dengan adanya kegiatan magang mahasiswa dapat memahami situasi kerja yang sebenarnya dan dapat meningkatkan skill dan cara bersikap dalam dunia kerja.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Magang**

Adapun tujuan dari praktik kerja atau magang mahasiswa yaitu :

1. Melatih mahasiswa di lapangan yang tidak tercakup dalam proses perkuliahan.
2. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman kerja yang relevan dengan profesi yang akan dituju di masa yang akan datang.
3. Memberikan keterampilan yang berguna untuk kerja di masa yang akan datang.
4. Untuk melatih sikap mental yang berguna dalam pengembangan *attitude* yang lebih baik.

5. Dalam rangka upaya bidang akademik untuk melakukan *link and match* kurikulum dengan dunia nyata, Sehingga mahasiswa memperoleh jaringan dengan dunia kerja.

### **1.3 Sistematika Laporan Magang**

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini akan menguraikan tentang latar belakang serta tujuan dan manfaat magang diobjek penelitian ini.

#### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisikan berbagai teori mendasar yang terkait dengan pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

#### **BAB III Gambaran Umum Bank Mandiri**

Bab ini merupakan uraian mengenai pemilihan objek penelitian, produk yang dimiliki objek penelitian dan struktur organisasi yang berlaku.

#### **BAB IV Pembahasan**

Bab ini akan dijelaskan mengenai dan hasil serta interpretasi dari hasil analisis penelitian tersebut.

#### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini merupakan akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian, serta masukan-masukan sebagai saran kepada pihak-pihak yang terkait.

Selain itu bab ini juga akan menjelaskan beberapa keterbatasan dalam penelitian ini.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Bank**

Pengertian bank menurut UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 adalah :

1. Bank adalah 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 masyarakat banyak.
2. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
3. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

#### **2.2 Fungsi dan Usaha Bank**

Bank umum sebagai lembaga intermediasi keuangan memberikan jasa-jasa keuangan baik kepada unit surplus maupun kepada unit defisit. Bank melaksanakan beberapa fungsi dasar (Siamat, 2005:276). Berikut beberapa fungsi pokok bank umum :

- a. Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi.
- b. Menciptakan uang
- c. Menghimpun dan menyalurkannya kepada masyarakat
- d. Menawarkan jasa keuangan lain.

Menurut UU No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan terdapat beberapa kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh bank umum, sebagai berikut :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat .
- b. Memberikan kredit.
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang.
- d. Membeli, menjual, atau menjamin surat – surat atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya. Surat – surat berharga tersebut antara lain :
  - Surat – surat wesel, termasuk yang diaksep oleh bank
  - Surat pengakuan hutang
  - Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah
  - Sertifikat Bank Indonesia (SBI)
  - Obligasi
  - Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun
  - Instrument surat berhagra lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.

- e. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabahnya.
- f. Menempatkan dana pada meminjam dana dari atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
- g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antara pihak ketiga.
- h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak (*custodian*).
- j. Melakukan penempatan dana dari menambah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di Bursa Efek.
- k. Membeli melalui pelelangan agunan baik semua maupun sebagian dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada bank, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.
- l. Melakukan kegiatan anjak piutang (*factoring*), kartu kredit, dan kegiatan wali amanat (*trustee*).
- m. Menyediakan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil.
- n. Melakukan kegiatan lain, misalnya : kegiatan dalam valuta asing; melakukan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain dibidang keuangan seperti : sewa guna, modal ventura, perusahaan efek, dan asuransi, dan melakukan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit.

- o. Kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang - undang.

Dikatakan menurut Kuncoro & Suhardjono (2002), fungsi bank dalam membantu pembangunan ekonomi terbagi atas 3, yaitu :

1. Bank sebagai lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan
2. Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk kredit
3. Bank sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan peredaran uang.

### **2.3 Sumber Dana Bank**

Sumber dana bank terdiri atas 3 yaitu Giro (Demand Deposit), Deposito Berjangka (Time Deposit), dan Tabungan (Saving Deposit). Ketiganya sering disebut sebagai sumber dana tradisional bank. Sumber dana bank tidak hanya didapat dari ketiga hal tersebut tapi dapat juga diperoleh dari modal tambahan.

Giro atau yang biasa disebut checking account adalah simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, saran perintah pembayaran lainnya atau cara pemindah bukuan.

Pemilik rekening giro disebut giran. Seorang giran memiliki buku rekening dan bilyet giro sebagai instrumen untuk melakukan penarikan dan

pembayaran suatu transaksi. Cek dan bilyet giro bukanlah legal tender atau alat pembayaran sah yang wajib diterima umum.

Sifat – sifat cek :

1. Untuk pembayaran transaksi secara tunai
2. Cek dapat ditarik atas unjuk atau atas nama
3. Tidak dapat dibatalkan oleh penarik kecuali dinyatakan hilang oleh kepolisian

Sifat – sifat bilyet giro :

1. Perintah bank untuk memindah buku yang atas beban rekening penarik, pada tanggal yang ditentukan kepada pihak tercantum diwarkat.
2. Bilyet giro dapat dibatalkan penarik secara sepihak disertai alasan batalnya
3. Dapat ditarik secara tunai dengan pemindah bukuan.

Simpanan giro berguna untuk transaksi bisnis ketimbang suatu simpanan yang menghasilkan bunga. Bagi bank, sumber dana giro merupakan sumber dana berbiaya rendah namun memiliki sifat penarikan yang dapat dilakukan kapan saja jadi bank harus bisa mengikuti mobilitas nasabahnya yang tinggi. Karena, pada akhirnya hal ini dapat mempengaruhi pola manajemen likuiditas bank.

Deposito berjangka adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpanan dengan bank. Deposito memiliki beberapa ciri – ciri diantaranya adalah memiliki jangka waktu penarikan yang tetap (fixed deposito) yang umumnya berjangka waktu mulai dari 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan dan 24 bulan. Deposito dapat diuangkan/ditarik jika telah memasuki masa jatuh tempo oleh pihak yang tercantum dalam bilyet deponan. Jadi deposito ini bersifat atas nama. Jika deponstio

diuangkan sebelum masawaktunya seorang deposan dapat dikenakan penalty oleh bank dan serta hak pendapatan bunganya tidak diperhitungkan oleh bank.

Bank memberikan kemudahan untuk memperpanjang jangka waktu deposito secara otomatis yang dapat disebut *automated rollover*. Setelah perpanjangan akan berlaku bunga deposito yang baru. Fasilitas ini berdasarkan *request* nasabah agar memudahkan nasabah. Sumber dana deposito berjangka digolongkan sebagai dana mahal jika dibandingkan dengan sumber dana lainnya. Keuntungan deposito bagi bank penyediaan likuiditas untuk kebutuhan penarikan dana hampir dapat diprediksi secara akurat. Karena, setiap deposan memiliki waktu jatuh temponya sendiri yang sudah pasti. Jadi selama dana belum jatuh tempo, dana tersebut dapat diputar untuk kepentingan atau usaha lain dan mendapat keuntungan (*gain*).

Deposito berjangka lebih disenangi oleh nasabah karena, menawarkan tingkat bunga yang relatif lebih tinggi. Dilihat dari sumber dana bank yang umumnya di dominasi oleh deposito berjangka.

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dipersamakan dengan itu.

Ketatnya persaingan bank dalam menghimpun dana membuat setiap bank menawarkan produk lebih bervariasi dengan tingkat bunga dan hadiah yang cukup menarik. Biaya dana dari tabungan dapat digolongkan dana yang relatif mahal. Karena, posisinya berada diantara giro dan deposito.

Selain ketiga sumber dana diatas terdapat beberapa sumber modal lainnya diantaranya *deposit on call*, sertifikat deposito (*sertificate of deposit*), pasar uang antarbank, pinjaman antarbank, *repurchase agreement*, setoran jaminan, dana transfer, obligasi, kredit likuiditas bank indonesia, fasilitas diskonto, dan dana sendiri.

*Deposit on call* atau sering disebut deposito harian merupakan simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan pemberitahuan terlebih dahulu sesuai kesepakatan bank dan nasabah. Jangka waktu pemberitahuan penarikan dipengaruhi oleh besar kecilnya dana yang akan ditarik. Semakin besar dana yang akan dicairkan, semakin lama pula jangka waktu pemberitahuannya. Tingkat bunga yang dimiliki *deposit on call* relatif lebih rendah dari deposito berjangka dan lebih tinggi dari giro. Sumber dananya dapat diprediksi penarikannya sehingga lebih akurat.

Sertifikat deposito adalah deposito berjangka yang bukti simpanannya dapat diperjualbelikan. Dana perbankan dari sumber sertifikat deposito ini masih jarang karena kurang populer dikalangan masyarakat. Sebabnya ada ketentuan yang mengharuskan bank mempunyai izin terlebih dahulu dari Bank Indonesia bagi bank yang akan menerbitkan sertifikat deposito. Namun semenjak Pakto 27, 1998 diberlakukan, setiap bank yang menerbitkan sertifikat deposito sebagai instrumen penghimpunan dana tanpa perlu izin Bank Indonesia terlebih dahulu, cukup memberitahu saja.

Karakteristik sertifikat deposito :

1. Diterbitkan oleh bank atas unjuk dan dengan jangka waktu tertentu.

2. Dapat diperjualbelikan (*negotiable*)
3. Instrumen pasar uang
4. Bunga dibayar dimuka (*discounted basis*)
5. Dapat dijadikan jaminan

#### **2.4 Perkreditan**

Kata kredit berasal dari bahasa latin yaitu “ *credere*”, yang artinya percaya atau *to believe* atau *to trust*. Oleh karena itu, dasar pemikiran persetujuan pemberian kredit oleh bank pada seseorang atau badan usaha adalah kepercayaan. Bila dikaitkan dengan kegiatan usaha, kredit berarti suatu kegiatan memberikan nilai ekonomi ( *economic value*) kepada seseorang atau badan usaha yang berlandaskan kepercayaan saat itu, bahwa nilai ekonomi yang sama akan dikembalikan pada kreditur (bank) setelah jangka waktu sesuai dengan kesepakatan yang sudah disetujui antara kreditur dan debitur.

Kredit merupakan suatu fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau badan usaha untuk meminjam uang untuk membeli produk dan membayarnya kembali dalam jangka waktu yang ditentukan. UU No. 10 tahun 1998 menyebutkan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak meminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Jika seseorang menggunakan jasa kredit, maka ia akan dikenakan bunga tagihan.

Sedangkan menurut Hasibuan (2001:87), “kredit adalah semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali bersama bunganya oleh peminjam sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati ”.

Menurut Rivai (2004:4), “definisi kredit adalah penyerahan barang, jasa, atau uang dari satu pihak (kreditur atau pemberi pinjaman) atas dasar kepercayaan kepada pihak lain (nasabah atau pengutang) dengan janji membayar dari penerima kredit kepada pemberi kredit pada tanggal yang telah disepakati kedua belah pihak”.

Sastradipoera (2004:151) menyebutkan, “kredit adalah penyediaan uang atau tagihan (yang disamakan dengan uang) berdasarkan kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang dalam hal ini peminjam berkewajiban melunasi kewajibannya setelah jangka waktu tertentu dengan (biasanya) sejumlah bunga yang ditetapkan lebih dahulu”.

Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan (2001:II.8A.1) mengartikan kredit sebagai “Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam (debitur) untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan”.

Ketika bank memberikan pinjaman uang kepada nasabah, bank tentu saja mengharapkan uangnya kembali. Karenanya, untuk memperkecil risiko (uangnya tidak kembali, sebagai contoh), dalam memberikan kredit bank harus mempertimbangkan beberapa hal yang terkait dengan itikad baik

(willingness to pay) nasabah untuk melunasi kembali pinjaman beserta bunganya. Hal-hal tersebut terdiri dari Character (kepribadian), Capacity (kapasitas), Capital (modal), Colateral (jaminan), dan Condition of Economy (keadaan perekonomian), atau sering disebut sebagai 5C. Prinsip 5C yakni sebagai berikut :

- 1) *Character*, yaitu tabiat dan kemauan pemohon untuk memenuhi kewajiban. Perlu diteliti tentang kepribadian, cara hidup, dan keadaan keluarga serta moral pemohon kredit.
- 2) *Capacity*, yaitu kemampuan, kepandaian, dan keterampilan menggunakan kredit yang diterima, sehingga memperoleh kemajuan, keuntungan serta mampu melunasi kewajiban atau utangnya.
- 3) *Capital*, yaitu modal seseorang atau badan usaha penerima kredit.
- 4) *Collateral*, yaitu kepastian berupa jaminan yang dapat diberikan oleh penerima kredit. Agunan atau jaminan sebagai alat pengaman dari ketidakpastian pada waktu yang akan datang pada saat kredit harus dilunasi.
- 5) *Condition of economies*, yaitu kondisi ekonomi yang terjadi pada saat proses kredit dilakukan dan prakiraan kondisi ekonomi di masa depan, baik kondisi ekonomi secara umum maupun kondisi ekonomi pihak yang mengajukan kredit.

## 2.5 Funding

Kegiatan funding adalah mengumpulkan dana dari masyarakat, Kegiatan ini menawarkan berbagai cara dengan berbagai jenis simpanan yaitu simpanan giro, simpanan tabungan, dan simpanan deposito. Simpanan giro adalah suatu penyimpanan uang pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet kepada setiap nasabah, umumnya simpanan ini relative rendah bunga yang diberikan kepada nasabah bank.

Simpanan Tabungan 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.

Simpanan Deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Penarikannya pun dilakukan sesuai jangka waktu tersebut. Namun saat ini sudah ada bank yang memberikan fasilitas deposito yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Jenis deposito pun beragam sesuai dengan keinginan nasabah. Dalam praktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan deposit on call.

### BAB III

#### GAMBARAN UMUM PT BANK X (Persero) Tbk

##### 3.1 Sejarah Perusahaan dan Perkembangan Bank X

Bank X 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 X, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank X meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

##### Program Transformasi Tahap I (2005 - 2009)

Tahun 2005 menjadi titik balik bagi Bank X, dimana Bank X memutuskan untuk menjadi bank yang unggul di regional, yang diwujudkan dalam program transformasi yang dilaksanakan melalui 4 (empat) strategi utama, yaitu:

1. **Implementasi budaya.** Dilakukan dengan restrukturisasi organisasi berbasis kinerja, penataan ulang sistem penilaian berbasis kinerja, pengembangan kepemimpinan dan talent serta penyesuaian sumber daya manusia dengan kebutuhan strategis.
2. **Pengendalian tingkat *Non Performing Loan* secara agresif.** Bank Mandiri fokus pada penanganan kredit macet dan memperkuat sistem manajemen

risiko. Pertumbuhan pasar melalui strategi dan *value proposition* yang khusus untuk masing-masing segmen.

3. **Meningkatkan pertumbuhan bisnis yang melebihi rata-rata.** Pertumbuhan pasar melalui strategi dan *value proposition* yang distinctive untuk masing-masing segmen.
4. **Pengembangan dan pengelolaan program aliansi.** Antar Direktorat atau *Business Unit* dalam rangka optimalisasi layanan kepada nasabah, serta untuk lebih menggali potensi bisnis nasabah-nasabah eksisting maupun *value chain* dari nasabah-nasabah dimaksud.

Untuk dapat meraih aspirasi menjadi Regional Champion Bank, Bank X melakukan transformasi secara bertahap melalui 3 (tiga) fase:

#### **Tahap 1 (2006-2007)**

*Back on Track:* Fokus untuk merekonstruksi ulang fondasi Bank X untuk pertumbuhan di masa depan.

#### **Tahap 2 (2008-2009)**

*Outperform the Market:* Fokus pada ekspansi bisnis untuk menjamin pertumbuhan yang signifikan di berbagai segmen dan mencapai level profit yang mampu melampaui target rata-rata pasar.

#### **Tahap 3 (2010)**

*Shaping the End Game:* Bank X menargetkan diri untuk menjadi bank regional terdepan melalui konsolidasi dari bisnis jasa keuangan dan lebih mengutamakan peluang strategi pertumbuhan non-organik, termasuk memperkuat

kinerja anak perusahaan dan akuisisi bank atau perusahaan keuangan lainnya yang dapat memberikan nilai tambah bagi Bank X.

Proses transformasi telah dijalankan sejak tahun 2005 hingga tahun 2010 dan secara konsisten berhasil meningkatkan kinerja Bank X. Hal ini terlihat dari peningkatan berbagai parameter finansial, diantaranya:

- Kredit bermasalah turun signifikan, tercermin dari rasio NPL net konsolidasi yang turun dari 15,34% di tahun 2005 menjadi 0,62% di tahun 2010.
- Laba bersih Bank Mandiri juga tumbuh sangat signifikan dari Rp 0,6 Triliun di tahun 2005 menjadi Rp 9,2 Triliun di tahun 2010.

**Visi:**

Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

**Misi:**

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

Bank X berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan. Kami melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional melalui

penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Bank X ingin dikenal karena kinerja, sumber daya manusia dan kerjasama tim yang terbaik.

Dengan mewujudkan pertumbuhan dan kesuksesan bagi pelanggan, Bank X mengambil peran aktif dalam mendorong pertumbuhan jangka panjang Indonesia dan selalu menghasilkan imbal balik yang tinggi secara konsisten bagi pemegang saham.

Sejalan dengan transformasi bisnis di atas, Bank X juga melakukan transformasi budaya dengan merumuskan kembali nilai-nilai budaya untuk menjadi pedoman pegawai dalam berperilaku, yaitu 5 (lima) nilai budaya perusahaan yang disebut “TIPCE” yang dijabarkan menjadi:

- Kepercayaan (*Trust*)

Membangun keyakinan dan sangka baik diantara stakeholders dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan.

- Integritas (*Integrity*)

Setiap saat berpikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi kode etik profesi.

- Profesionalisme (*Professionalism*)

Berkomitmen untuk bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab.

- Fokus Pada Pelanggan (*Customer Focus*)

Senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

- Kesempurnaan (*Excellence*)

Mengembangkan dan melakukan perbaikan di segala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus-menerus.

### **Program Transformasi Lanjutan (2010 - 2014)**

Untuk dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kinerjanya, Bank X melaksanakan transformasi lanjutan tahun 2010-2014, yaitu dengan melakukan revitalisasi visinya untuk “Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif”. Dengan visi tersebut, Bank X mencanangkan untuk mencapai milestone keuangan di tahun 2014, yaitu nilai kapitalisasi pasar mencapai di atas Rp225 triliun dengan pangsa pasar pendapatan mendekati 16%, ROA mencapai kisaran 2,5% dan ROE mendekati 25%, namun tetap menjaga kualitas aset yang direfleksikan dari rasio NPL gross di bawah 4%.

Pada tahun 2014, Bank X ditargetkan mampu mencapai nilai kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia serta masuk dalam jajaran Top 5 Bank di ASEAN. Selanjutnya di tahun 2020, Bank X mentargetkan untuk dapat masuk dalam jajaran Top 3 di ASEAN dalam hal nilai kapitalisasi pasar dan menjadi pemain utama di regional. Untuk mewujudkan visi tersebut, transformasi bisnis di Bank X tahun 2010 akan difokuskan pada 3 (tiga) area bisnis yaitu:

- *Wholesale Transaction*

Memperkuat leadership dengan menawarkan solusi transaksi keuangan yang komprehensif dan membangun hubungan yang holistik melayani institusi corporate & commercial di Indonesia.

- *Retail deposit & payment*

Menjadi bank pilihan nasabah di bidang retail deposit dengan menyediakan pengalaman perbankan yang unik dan unggul bagi para nasabahnya.

- *Retail Financing*

Meraih posisi terdepan dalam segmen pembiayaan ritel, terutama untuk memenangkan persaingan di bisnis kredit perumahan, personal loan, dan kartu kredit serta menjadi salah satu pemain utama di micro banking.

Indikator keberhasilan transformasi lanjutan 2010-2014 ditunjukkan dengan pencapaian nilai kapitalisasi saham yang mencapai Rp254 triliun, Return on Asset mencapai 3,39%, dan Non Performing Loan sebesar 2,17%. Bank Mandiri telah berhasil mempertahankan predikat sebagai “*the best bank in service excellence*” selama 7 (tujuh) tahun berturut-turut dari Marketing Research Indonesia (MRI), dan mempertahankan predikat sebagai “Perusahaan Sangat Terpercaya” selama 7 (tujuh) tahun berturut-turut dari Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG).

### **Kinerja Bank X Tahun 2014**

- *Wholesale transaction*

Memberikan solusi transaksi keuangan yang komprehensif kepada nasabah dari perusahaan untuk memperkuat hubungan dengan nasabah dari perusahaan, commercial, dan institusi dengan memberikan solusi transaksi keuangan yang komprehensif. Membangun hubungan melalui pendekatan holistik dengan perusahaan-perusahaan terkemuka.

- *Retail deposit & payment*

Bank X selalu berusaha memberikan layanan perbankan yang unik, unggul dan solusi transaksi yang inovatif.

- *Retail Financing*

Menjadi salah satu pemain utama di Micro Banking, Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Personal Loan dan Kartu Kredit, serta dominan di perbankan syariah.

### **Pencapaian Penting Bank X Tahun 2014**

Bank X terus memperkuat peran sebagai lembaga intermediasi untuk mendorong perekonomian nasional. Hal itu ditunjukkan dengan pertumbuhan kredit sebesar 12,2% pada akhir 2014 menjadi Rp.530 triliun dari Rp.472,4 triliun pada periode yang sama tahun sebelumnya, dengan rasio NPL terjaga di level 2,15 %.

Pertumbuhan penyaluran kredit itu mendorong peningkatan aset menjadi Rp.855 triliun dari Rp733,1 triliun pada Desember 2013. Sedangkan laba bersih pada 2014 tercatat tumbuh 9,2 % menjadi Rp19,9 triliun atau naik Rp1.7 triliun jika dibandingkan akhir 2013 sebesar Rp.18,2 triliun. Selain pertumbuhan kredit, laju kenaikan laba bersih juga ditopang oleh pertumbuhan fee based income yang mencapai Rp15.06 triliun pada tahun 2014.

Laju kenaikan laba juga ditopang pertumbuhan bunga bersih sebesar 15,7% menjadi Rp 39,1 triliun dan kenaikan fee based income sebesar 3,9 % sehingga mencapai Rp.15,06 triliun. Dari capaian laba tersebut, kontribusi anak perusahaan mencapai 9.1% % atau sebesar Rp1,81 triliun.

Sebagai implementasi fungsi intermediasi dalam mendukung perekonomian nasional, Bank X juga terus memacu pembiayaan ke sektor produktif. Hasilnya, pada akhir 2014, kredit ke sektor produktif tumbuh 13.9 % mencapai Rp 410,6 triliun. dimana kredit investasi tumbuh 9,1 % dan kredit modal kerja tumbuh 16,7%.

Dilihat dari segmentasi, kenaikan penyaluran kredit terjadi di seluruh bisnis, dengan pertumbuhan tertinggi pada segmen mikro yang mencapai 33,2% menjadi Rp.36 triliun pada Desember 2014. Sementara itu, kredit yang tersalurkan untuk segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) mencatat pertumbuhan sebesar 13,6 % menjadi Rp 73,4 triliun.

Bank X juga turut menyalurkan pembiayaan khusus dengan skema penjaminan pemerintah, yaitu melalui penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Hingga akhir 2014, jumlah nasabah KUR Bank Mandiri meningkat 34 % yoy mencapai 396 ribu nasabah.

Kepercayaan masyarakat kepada Bank X juga terus tumbuh yang ditunjukkan dengan naiknya penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) menjadi Rp.636,4 triliun pada akhir 2014 dari Rp.556,4 triliun pada tahun sebelumnya. Dari pencapaian tersebut, total dana murah (giro dan tabungan) yang berhasil dikumpulkan Bank X mencapai Rp380,5 triliun, yang terutama didorong oleh pertumbuhan tabungan sebesar 6,7% atau Rp15,93 triliun hingga mencapai Rp252,4 triliun. Capaian tersebut sangat menggembirakan, terutama jika mempertimbangkan tingkat persaingan likuiditas yang sangat ketat di industri.

Sebagai upaya untuk meningkatkan pengumpulan dana masyarakat melalui peningkatan kenyamanan bertransaksi, Bank X terus mengembangkan jaringan kantor cabang, jaringan elektronik, maupun jaringan layanan lainnya. Hingga Desember 2014, Bank X telah memiliki 2.312 cabang, 15.344 unit ATM serta penambahan jaringan bisnis mikro sehingga menjadi 1.833 unit.

Atas kinerja baik tersebut, Bank X meraih sejumlah penghargaan antara lain sebagai bank terbaik di Indonesia dari tiga publikasi terkemuka di sektor keuangan, yaitu Finance Asia, Asiamoney dan The Banker. Selain itu, Bank X juga berhasil mempertahankan predikat Best Bank in Service Excellence dari Marketing Research Indonesia (MRI) dan Majalah SWA selama tujuh tahun berturut-turut serta predikat Most Trusted Companies selama delapan tahun berturut-turut dari International Institute for Corporate Governance (IICG).

## Rencana & Strategi Jangka Panjang 2015-2020

Tantangan ke depan yang semakin kompleks dan kebutuhan untuk terus meningkatkan kinerja secara berkesinambungan serta memberikan kualitas layanan terbaik kepada nasabah membuat Bank X perlu melakukan transformasi bisnis dan pengelolaan organisasi secara berkelanjutan. Untuk itu, Bank X telah mencanangkan transformasi Tahap III 2015-2020. Visi jangka panjang Bank X adalah “*To be The Best Bank in ASEAN by 2020*”, atau menjadi Bank terbaik di ASEAN tahun 2020. Rumusan visi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

Bank X bertekad menjadi institusi keuangan terbaik di ASEAN, dalam segi pelayanan, produk, dan imbal hasil kepada pemegang saham, serta manfaat yang diterima oleh masyarakat secara luas. Keunggulan ini dicapai dengan menyediakan layanan jasa dan produk yang terintegrasi, solusi keuangan yang didasari oleh pemahaman sektor industri yang mendalam dengan ditopang kemajuan teknologi, kualitas manusia dan sinergi bisnis hingga ke perusahaan anak.

Menjadi kebanggaan negeri dan setiap insan yang bekerja di Bank X memiliki tanggung jawab yang harus direalisasikan melalui pengelolaan manajemen dan tata kelola perusahaan yang baik.

Dengan sasaran mencapai kapitalisasi pasar USD55 miliar dan Return on Equity 23%-27% pada tahun 2020, Bank X bertekad menjadi ikon perbankan Indonesia di ASEAN.

Untuk mencapai visi tersebut, strategi pertumbuhan Bank X ke depan akan difokuskan pada 3 (tiga) area utama sebagai berikut:

- Memperkuat leadership di segmen wholesale dengan melakukan pendalaman relationship dengan nasabah. Strategi ini bertujuan agar Bank X dapat meningkatkan *share of wallet* dan rasio *crosssell revenue* dari nasabah wholesale X, melalui penyediaan solusi produk wholesale yang terintegrasi, solusi yang berbasis ekspertis di sektor usaha nasabah, dan berperan aktif mendukung aktivitas nasabah X yang melakukan ekspansi bisnis ke negara lain dengan penyediaan solusi yang bersifat *crossborder*.
- Menjadi Bank pilihan nasabah di segmen retail, dengan akselerasi bisnis di segmen-segmen utama yang menjadi pendorong utama pertumbuhan bisnis Bank X, yaitu:
  - Di segmen mikro, Bank X ingin menjadi penantang terkuat di pasar, melalui kemudahan akses nasabah mikro ke jaringan distribusi Bank X.
  - Di segmen Small Medium Enterprise (SME), Bank X ingin menjadi Bank Utama pilihan nasabah SME, melalui penetrasi dan akuisisi nasabah yang difokuskan pada sektor-sektor potensial, untuk memenuhi seluruh kebutuhan nasabah SME.
  - Sedangkan di segmen Individual, Bank X fokus pada membangun kepemimpinan melalui penawaran produk consumer yang lengkap dan berdaya saing, memiliki inovasi untuk memperkuat dominasi di retail payment.

- Mengintegrasikan bisnis di semua segmen yang ada di Bank X, termasuk dengan Perusahaan Anak. Melalui strategi ini, Bank X ingin mendorong budaya cross-sell, baik antar unit kerja yang menangani segmen wholesale dan retail, termasuk dengan perusahaan anak, serta mendorong regionalisasi bisnis dan mengoptimalkan jaringan distribusi di wilayah.

Ketiga area fokus tersebut juga akan didukung dengan penguatan organisasi untuk memberikan solusi layanan terpadu, peningkatan infrastruktur (kantor cabang, IT, operations, risk management) serta penguatan sumber daya manusia.

### **Rencana Strategis Tahun 2015**

Tahun 2015 merupakan tahun yang penting bagi Bank X karena bertepatan dengan dimulainya Transformasi Tahap III 2015-2020, sehingga kinerja Bank X di 2015 akan menjadi barometer dan landasan dalam menghadapi serta menyelesaikan tantangan yang lebih besar pada tahun-tahun mendatang.

Untuk itu, Bank X telah menyusun target utama tahun 2015, yaitu menjaga kondisi likuiditas dengan LDR < 86%, menjaga kualitas aktiva produktif dengan pertumbuhan kredit (*netto*) sebesar 19% dan *Non Performing Loan* (NPL) di level 2.08%, meningkatkan porsi Dana Murah mencapai minimal 64,9%, meningkatkan profitabilitas dengan pertumbuhan rasio *fee based income* sebesar 28,81% dan *Cost Efficiency Ratio* (CER) di bawah 40%, dan implementasi inisiatif strategis *corporate plan*.

Target utama tersebut akan dicapai melalui implementasi sasaran strategis yang dirumuskan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* pada empat perspektif, dengan penjelasan sebagai berikut:

## 1. Perspektif Keuangan

- Meningkatkan Company Value, dengan target pertumbuhan nilai *Market Cap* terbesar di antara pesaing utama.
- Meningkatkan Profitabilitas Bank, yaitu Earning After Tax dan ROE.
- Meningkatkan Market share Kredit dan Dana Murah, dengan target market share kredit mencapai 12.9% dan market share dana mencapai 13.8%.
- Meningkatkan Kualitas Aktiva Produktif, dengan menjaga nilai NPL gross maksimal sebesar 2.08%
- Mengembangkan Transactional Banking, untuk mencapai pertumbuhan *fee based income wholesale* dan retail.

## 2. Perspektif Pelanggan

- Meningkatkan Ekspansi Kredit, dengan fokus kredit retail sehingga komposisi kredit retail meningkat.
- Meningkatkan Penghimpunan Dana Murah melalui Retail Payment, untuk meningkatkan porsi dana murah.

## 3. Perspektif Bisnis Internal.

- Memperkuat implementasi Good Corporate Governance.
- Meningkatkan Kepuasan Nasabah melalui peningkatan layanan Cabang dan e-channel Bank Mandiri.

## 4. Perspektif Pengembangan

- Meningkatkan Inovasi & mengembangkan aliansi/sinergi dengan fokus pada implementasi inisiatif strategis corporate plan dan peningkatan income factor pegawai.

- Bank X juga akan memfokuskan perhatian pada area-area lain yang menjadi enabler pencapaian target 2015, yaitu pengembangan SDM & *implementasi culture, good corporate governance, information technology*, dan *risk management*.

### 3.2 Produk – Produk Bank X

Selama penulis menjadi *observer* di Bank X Kantor Cabang Depok Margonda mengamati kegiatan yang dilakukan *Teller* dan *Customer Service*. Penulis juga mencatat ada berbagai produk Bank X yang melayani para nasabah, antara lain:

- a. **Mandiri Tabungan**, merupakan layanan tabungan dari bank Mandiri yang memiliki beberapa keunggulan :
  - Hanya dengan setoran awal Rp. 500.000,- . Anda telah memiliki rekening Mandiri tabungan.
  - Pembukaan rekening , penyetoran maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan di seluruh cabang Bank Mandiri.
  - Mendapatkan Mandiri Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu Debit untuk berbelanja.
  - Fasilitas Mandiri SMS, Mandiri Internet dan Mandiri Call agar anda dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
  - Mendapatkan loyalty berupa *fiestapoint* yang diperoleh dari saldo rata-rata dan transaksi yang dilakukan melalui e-banking maupun cabang.
  - Layanan Autodebet, membantu anda dalam melakukan pembayaran berbagai tagihan rutin bulanan.

- Layanan Automatic Fund Transfer, membantu anda dalam melakukan transfer dana rutin secara otomatis ke keluarga atau mitra bisnis.
  - Persyaratan :
    - Setoran awal Rp. 500.000.-
    - Kartu identitas
    - Warga negara Indonesia : Kartu Tanda Penduduk/KTP
    - Warga negara Asing : Paspor dan KIMS/ KITAS/ KITAP.
  - Dikenakan biaya administrasi bulanan
- b. **Mandiri Tabungan Bisnis**, merupakan layanan yang cepat, mudah dan jaringan yang luas tersebar di Indonesia untuk kegiatan bisnis nasabah. Berikut beberapa fasilitas yang tersedia :
- Tersedia dalam mata uang Rupiah dan US dollar.
  - Dilengkapi dengan Kartu Mandiri Debit dan Layanan e-Banking Mandiri : SMS Banking, Internet Banking, Mandiri Call.
  - Gratis biaya transfer dana antar rekening Bank Mandiri secara otomatis.
  - Buku tabungan dilengkapi deskripsi dan keterangan transaksi yang lebih jelas dan lengkap.
  - Syarat dan ketentuan :
    - Setoran awal Rp. 1.000.000,-
    - Saldo minimum akhir bulan Rp. 10.000.000,-
    - Saldo ditahan Rp. 10.000,-
    - Pemilik rekening :

- Perorangan (Orang pribadi atau usaha perorangan)
- Non Perorangan (PT, Yayasan, Koperasi, Firma, CV)
- Menyerahkan fotokopi dan memperlihatkan dokumen asli :
  - Perorangan
    - Orang pribadi : KTP, Paspor, KIMS, KITAS
    - Usaha perorangan : Bukti identitas diri pemilik usaha
    - Surat ijin usaha
  - Non Perorangan
    - NPWP.
    - Akte pendirian.
    - Anggaran dasar dan perubahan terakhir.
    - Surat kuasa penunjukkan pengelolaan rekening.
    - Bukti identitas diri pemberi & penerima kuasa.
- Biaya administrasi bulanan Rp. 11.500,-
- Biaya admin tambahan untuk saldo dibawah minimum Rp.25.000,-
- c. **Mandiri Tabungan Rencana**, memungkinkan anda menabung secara rutin melalui penarikan dana otomatis (autodebet) dari rekening tabungan setiap bulan. Mandiri Tabungan Rencana membantu pengelolaan keuangan dengan baik dan terencana agar anda dapat mewujudkan apapun rencana anda. Berikut beberapa keunggulan yang ada :
  - Gratis biaya administrasi.
  - Fasilitas autodebet

- Kebebasan menentukan dan mengubah setoran bulanan mulai Rp. 100.000 atau USD 10,- per bulan.
  - Anda dapat menambah dana ke Mandiri Tabungan Rencana di luar setoran bulanan.
  - Jangka Waktu yang fleksibel (1 tahun sampai dengan 20 tahun).
  - Perlindungan asuransi gratis (Bank Mandiri bekerja sama dengan PT . AXA Mandiri Financial Services memberikan perlindungan asuransi bagi penabung hingga Rp. 5 juta atau USD 500,- per bulan untuk setiap penabung).
  - Konsultasi gratis dengan customer service.
  - Suku bunga di atas suku bunga tertinggi Mandiri Tabungan.
  - Tersedia dalam valuta Rupiah dan US Dollar.
  - Persyaratan :
    - Penabung berusia minimal 18 tahun dan berusia maksimal 70 tahun pada saat Mandiri Tabungan Rencana jatuh tempo.
    - Memiliki Mandiri Tabungan atau Mandiri Giro.
    - Mengisi formulir aplikasi pembukaan Mandiri Tabungan Rencana.
- d. **Mandiri Tabungan Investor**, memudahkan nasabah/ investor dalam melakukan transaksi jual beli saham maupun produk pasar modal lainnya yang ada di bursa. Berikut beberapa fitur yang tersedia :
- Valuta Rekening tersedia dalam valuta Rupiah.
  - Tanpa setoran awal.
  - Bebas biaya administrasi bulanan

- Tidak dikenakan batas saldo minimum dan biaya penalty
- Diberikan e-statement setiap bulan melalui email
- Penyetoran dana dapat dilakukan secara tunai, transfer atau pemindahbukuan melalui seluruh cabang Bank Mandiri, e-channel (mandiri atm, mandiri sms, mandiri internet), atau melalui kliring dan RTGS.
- Dapat mengajukan pembukaan Mandiri Tabungan Investor di 78 perusahaan efek yang sudah bekerjasama dengan Bank Mandiri.
- Informasi saldo rekening tabungan dapat dilakukan melalui seluruh cabang Bank Mandiri, e –channel (mandiri atm, mandiri sms, mandiri internet) dan informasi posisi efek dapat dilakukan melalui ATM mandiri dan melalui fasilitas AKSes yang disediakan KSEI untuk investor.
- Diberikan fiestapoint yang dapat ditukarkan dengan berbagai hadiah langsung.
- Persyaratan :
  - Perorangan :
    - Identitas diri (KTP/ SIM/KIMS/KITAS/ KTP WNA)
    - Nomor pokok wajib pajak (NPWP)
    - Memiliki SID dan sub rekening Efek
    - Mengisi formulir pembukaan rekening dan dokumen pendukung lainnya

- Badan/Perusahaan :
  - Menyerahkan fotokopi identitas pengurus (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS pejabat yang berwenang), NPWP, TDP, SIUP, dan Akte pendirian perusahaan beserta perubahannya.
  - Memiliki SID dan sub rekening Efek.
  - Memiliki formulir pembukaan rekening dan dokumen pendukung lainnya.
- e. **Mandiri Tabungan Haji**, memudahkan nasabah dalam mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji baik Haji Reguler, Haji Khusus (Haji Plus) maupun Umroh. Berikut beberapa keuntungannya :
  - Membantu meringankan penyiapan dana untuk menuaikan ibadah haji.
  - Dapat dibuka di seluruh cabang Bank Mandiri
  - Gratis biaya pembukaan, administrasi dan penutupan rekening.
  - Penyetoran dapat dilakukan secara tunai di cabang atau melalui mandiri e-banking ( mandiri ATM, mandiri sms, mandiri internet dan mandiri call)
  - Fasilitas autodebet dari rekening Mandiri Tabungan atau Mandiri Giro ke rekening Mandiri Tabungan Haji dan umroh.
  - Online dengan SISKOHAT Kementerian Agama sehingga memudahkan nasabah terdaftar sebagai calon Jemaah haji.
  - Persyaratan :
    - Melampirkan fotocopy kartu identitas yang masih berlaku (KTP/SIM)

- Setoran awal dan saldo minimum sebesar Rp.100.000,-
  - Setoran berikutnya minimum Rp.100.000,-
- f. **Mandiri Tabungan Valas**, rekening valuta asing yang memberikan keuntungan, kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi untuk memenuhi kebutuhan anda. Berikut beberapa keunggulannya :
- Penyetoran banknotes pecahan USD 100 dengan kondisi fisik baik, bebas komisi dan kurs jual beli.
  - Penarikan banknotes hingga USD 20.000 per bulan bebas biaya komisi dan kurs jual beli.
  - Kemudahan transfer dalam valuta asing ke berbagai negara di seluruh dunia.
  - Nilai tukar mata uang yang kompetitif.
  - Bunga simpanan yang menarik.
  - Penarikan dana secara tunai / non tunai dapat dilakukan di seluruh Cabang Bank Mandiri di Indonesia
  - Penyetoran dapat dilakukan secara tunai/ nontunai dalam valuta Rupiah, US Dollar atau mata uang lainnya.
  - Penarikan dapat dilakukan dalam berbagai pilihan mata uang, yaitu Rupiah, US Dolar atau mata uang lainnya selama persediaan tersedia.
  - Persyaratan :
    - Nasabah perorangan.
    - Dapat dibuka atas nama 2 orang, yaitu berupa joint account
    - Fotokopi bukti identitas yang masih berlaku :

- WNI ; Kartu Tanda Penduduk
- WNA: Paspur dan KIMS/KITAS/KITAP

g. **Mandiri Tabungan TKI**, tabungan dalam mata uang rupiah bagi Tenaga Kerja Indonesia atau calon Tenaga kerja Indonesia dan keluarganya dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh bank. Produk Mandiri Tabungan TKI ini dapat dimanfaatkan oleh TKI dan keluarganya di Indonesia dengan mudah , murah dan nyaman. Berikut keunggulannya :

- Gratis biaya administrasi bulanan selama 12 bulan pertama.
- Biaya administrasi bulanan murah, hanya Rp.2.500,-
- Setoran awal dan saldo minimal hanya Rp. 10.000,-=
- Transaksi penyetoran dapat dilakukan di seluruh cabang, baik dalam maupun luar negeri.
- Transaksi dapat dilakukan melalui mandiri ATM, mandiri sms, mandiri internet dan mandiri call.
- Transfer antar rekening mandiri dan bank lain
- Mendapatkan kartu mandiri debit yang berfungsi sebagai kartu ATM untuk pengambilan uang tunai dengan mata uang negara setempat ataupun untuk pembayaran keperluan lainnya.
- Mendapatkan Remittance Card yang digunakan untuk memudahkan TKI melakukan transfer di negara penempatan.
- Persyaratan :
  - Menyerahkan fotokopi KTP yang masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya.

- Asli surat keterangan dari pelaksana penempatan tenaga kerja Indonesia swasta (PPTKIS) atau perusahaan jasa tenaga kerja Indonesia (PJTKI)
  - Setoran awal dan saldo minimal hanya Rp.10.000,-
  - Pembukaan rekening 1 (satu) orang TKI maksimal 2 (dua) rekening yaitu :
    - 1 (satu) rekening atas nama TKI
    - 1 (satu) rekening untuk keluarga TKI
- h. **TabunganKu**, tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang diselenggarakan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berikut keunggulannya :
- Hanya dengan setoran awal Rp.20.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.10.000,- Anda sesudah bisa membuka rekening TabunganKu.
  - Mendapatkan bunga simpanan yang menarik dihitung berdasarkan saldo harian, lebih menguntungkan dibanding dengan menyimpan uang tunai di rumah.
  - Dana anda dapat terus berkembang tanpa dikenakan biaya administrasi bulanan dan saldo minimal rekening hanya Rp.20.000,-

- Persyaratan :
  - Mengisi formulir aplikasi dan menunjukkan kartu identitas (KTP) yang masih berlaku.
  - Penyetoran dapat dilakukan melalui kantor cabang Bank Mandiri tempat pembukaan rekening, mandiri mobile atau mandiri ATM Cash Deposit Machine.
  - 1 (satu) orang hanya bias memiliki 1 (satu) rekening, kecuali bagi orang tua, yang membuka rekening untuk anak yang masih dibawah perwalian.
  - Tidak diperkenankan untuk rekening bersama dengan status “dan/atau”
  - Rekening yang tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut (pasif) dikenakan biaya Rp.2.000,-/bulan.
  - Rekening pasif dengan saldo < Rp.20.000,- maka rekening akan ditutup oleh system.
- i. **Mandiri Giro**, simpanan dana pihak ketiga dalam Rupiah yang penarikannya dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya sesuai ketentuan yang ditetapkan Bank Mandiri. Berikut keuntungannya :
  - Sistem bunga harian yang progresif dan kompetitif, anda memiliki kesempatan untuk mendapatkan keuntungan jasa giro yang lebih besar. Semakin besar saldo rekening anda, semakin tinggi jasa giro yang akan anda peroleh.

- Kemudahan bertransaksi melalui Mandiri ATM, Mandiri SMS, Mandiri Call, dan Mandiri Internet ( khusus rekening Mandiri Giro perorangan).
- Tersedia pilihan rekening gabungan atau joint account (khusus rekening perorangan).
- Tersedia beberapa mata uang : Rupiah, USD, SGD, EUR, AUD, GBP, JPY, HKD, dan CHF.
- Fasilitas sweep, dapat memindahkan dana secara otomatis dari rekening Mandiri Giro atau Mandiri Tabungan ke Rekening Giro Rupiah anda dapat terjamin.
- Fasilitas auto debet, memudahkan anda untuk melakukan pembayaran rutin bulanan.
- Persyaratan :
  - Tidak termasuk daftar hitam BI.
  - Perorangan :
    - 21 tahun keatas atau telah menikah.
    - Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya.
    - Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/LITAS) dan NPWP.
    - 1 lembar pas foto 4x6
    - dikenakan biaya administrasi bulanan.

- Badan Usaha :
  - Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya.
  - Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS) dan NPWP dan akte pendirian perusahaan.
- j. **Mandiri Deposito**, simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya. Berikut keunggulannya :
  - Suku bunga Mandiri Deposito yang kompetitif menjadikan investasi anda lebih cepat berkembang.
  - Bunga dihitung berdasarkan jumlah hari sebenarnya (1 tahun dihitung 365 hari).
  - Tersedia berbagai pilihan jangka waktu yang dapat anda tentukan sesuai dengan kebutuhan anda, yaitu : 1, 3, 6, 12, atau 24 bulan.
  - Bebas memperpanjang deposito secara otomatis (Automatic Roll Over)
  - Anda dapat memilih untuk menginvestasikan kembali bunga deposito ke pokok deposito atau ditransfer ke rekening Mandiri Giro atau Mandiri Tabungan yang dapat ditarik setiap saat.
  - Bunga deposito dapat diterima di muka, sehingga anda tidak perlu membayar penuh sesuai jumlah yang anda ingin tempatkan pada mandiri deposito Rupiah.
  - Dapat dibuka atas nama 2 orang pribadi (joint account).
  - Pembukaan dan penutupan deposito dapat dilakukan melalui Mandiri smsm, mandiri internet, atau mandiri sms

- Tersedia layanan informasi dan pembatalan perpanjangan deposito otomatis /ARO melalui Mandiri SMS, mandiri internet, atau mandiri Call khusus untuk deposito yang dibuka melalui mandiri sms, mandiri Internet, atau mandiri Call.
- Persyaratan :
  - 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.10.000.000,-
  - Perorangan :
    - Warga Negara Indonesia : membawa KTP/SIM/Paspor asli.
    - Warga Negara Asing : Paspor dan KIMS/KITAS (Kartu Ijin Menetap Sementara/ Kartu Ijin Tinggal Sementara).
  - Perusahaan :
    - KTP/SIM/PASPOR pejabat yang berwenang.
    - SIUP, NPWP, Akte Pendirian Perusahaan dan Perubahannya yang terakhir.
  - Biaya materai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - Bunga dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

k. **Mandiri Deposito Valas**, simpanan berjangka dalam berbagai pilihan valuta asing dengan berbagai keuntungan yang pasti anda dapatkan.

Berikut keunggulannya :

- Suku bunga Mandiri Deposito Valuta Asing yang kompetitif menjadikan investasi anda lebih cepat berkembang.
- Bunga dihitung berdasarkan jumlah hari sebenarnya (1 tahun dihitung 365 hari).
- Anda dapat dengan leluasa memilih jangka waktu deposito yang diinginkan 1, 3, 6, 12, dan 24 bulan.
- Penempatan deposito USD dengan setoran banknotes USD 100 (kondisi fisik baik) berlaku 1:1 (nominal deposito USD yang dibukukan sama dengan nominal banknotes USD yang disetorkan, tanpa dikenakan biaya atau komisi).
- Bebas komisi untuk penarikan banknotes USD hasil pencairan deposito USD sampai dengan USD 20.000/ nasabah per bulan (selama persediaan di cabang masih ada), sedangkan untuk penarikan >USD 20.000 hanya dikenakan komisi 0.5% dari nominal penarikan.
- Anda dapat memilih untuk menginvestasikan kembali bunga deposito ke pokok deposito atau ditransfer ke rekening Mandiri Giro atau Mandiri Tabungan yang dapat ditarik setiap saat.
- Bunga deposito dapat diterima di muka, sehingga anda tidak perlu membayar penuh sesuai jumlah yang anda ingin tempatkan pada mandiri deposito Valas.

- Dapat dibuka atas nama 2 orang pribadi (joint account)
- Tersedia pilihan penempatan dalam mata uang USD, JPY, EUR, CHF, SGD, GBP, AUD, HKD, CNY.
- Dapat diperpanjang secara otomatis (automatic roll over)
- Persyaratan :
  - Memiliki rekening Mandiri Tabungan atau Mandiri Giro.
  - Warga Negara Indonesia : membawa KTP/SIM/Paspor asli
  - Warga Negara Asing : paspor dan KIMS/KITAS (Kartu Ijin Menetap Sementara/ Kartu Ijin Tinggal Sementara)
  - Untuk perusahaan :
    - Kartu identitas :KTP/SIM/Paspor pejabat yang berwenang.
    - SIUP, NPWP, Akte pendirian perusahaan dan perubahannya yang terakhir.
    - Biaya materai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
    - Bunga dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku
    - Penyetoran atau pencairan dalam rupiah, valas selain USD atau valas yang tidak sejenis dikenakan kurs jual beli.

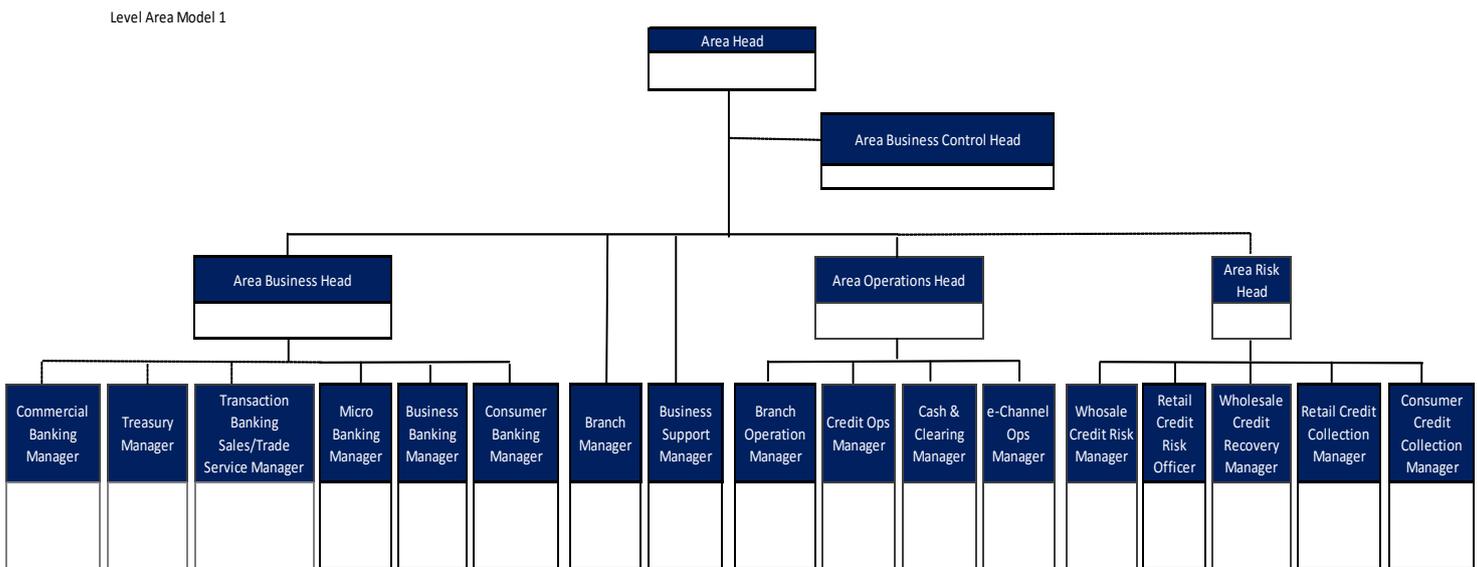
### **3.3 Struktur Organisasi Bank X Kantor Cabang Depok Margonda**

Struktur Organisasi Cabang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku, dengan memperhatikan :

- a) Visi dan Misi Bank.
- b) Menerapkan prinsip transparansi atau keterbukaan.

- c) Memiliki fungsi dan tugas untuk melayani nasabah dan memasarkan produk Bank.
- d) Sentralisasi proses untuk mendukung efisiensi operasional dan mencapai hasil yang optimal.

Gambar I. Struktur Organisasi Kantor Cabang PT Bank X



### 3.4 Fungsi dan Tugas Bagian Bank X Kantor Cabang Depok Margonda

Struktur Organisasi Cabang berdasarkan fungsinya dapat dikelompokkan menjadi Front Office dan Back Office.

- a) Yang dapat dikualifikasikan sebagai **Front Office**, antara lain adalah :
- 1) Customer Service Officer (CSO)
  - 2) Customer Service Representative (CSR)
  - 3) Priority Banking Officer (PBO)
  - 4) Customer Relationship Representative (CRR)

- 5) Head Teller (Officer/ Non Officer)
  - 6) Teller
  - 7) Security
  - 8) Relationship Manager (RM) Small Business
  - 9) Relationship Manager (RM) Micro Business
  - 10) Cluster Manager
  - 11) Marketing Officer
  - 12) Marketing Representative
  - 13) Sales Executive Funding
  - 14) Mikro Mandiri Manager
  - 15) Mitra Mandiri Supervisor
  - 16) Program Kemitraan Supervisor
  - 17) Mikro Kredit Sales
  - 18) Mikro Kredit Analisis
  - 19) Mikro Mandiri Collection
  - 20) Account Manager
  - 21) Asisten Account Manager
  - 22) Sales Manager
  - 23) Asisten Sales Manager
- b) Yang dapat dikualifikasikan sebagai **Back Office** yaitu :
- 1) Unit Support, antara lain :
    - a. Human Resource & General Affair
    - b. Customer Service Administrative (CSA)

- c. Customer Relationship Administrative (CRA)
  - d. Sekretaris
- 2) Unit Pengawas, antara lain :
- a. Regional Internal Control (RIC)
  - b. Verifikator
  - c. Service Quality Officer (SQO)
- 3) Unit Lainnya, antara lain :
- a. Clearing & Other Services Officer (COSO)
  - b. Clearing & Other Services Clerk (COSC)
  - c. Credit Operation Officer
  - d. Credit Operation Clerk

**Tugas dan Fungsi Bagian Unit Bank X sebagai berikut:**

**A. Front Office**

Fungsi yang sifatnya berhubungan langsung dengan nasabah terkait dengan *sales* dan *services*, antara lain meliputi :

- a) Mengembangkan kegiatan serta mendayagunakan sarana organisasi Cabang untuk mencapai tingkat serta volume operasional yang optimal, efektif, dan efisien sesuai dengan target yang telah ditentukan.
- b) Melaksanakan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan standar layanan yang berlaku.
- c) Melaksanakan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah/calon nasabah.
- d) Menyusun strategi pemasaran dan melakukan promosi produk dan jasa yang dijual oleh Bank serta mencari nasabah baru yang potensial.

- e) Menjalin kerjasama dengan nasabah untuk menggunakan produk dana dan jasa Bank yang bersifat massal, antara lain : payment point, payroll package.
- f) Berkoordinasi dengan back office dalam menjalankan operasional harian Cabang.
- g) Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- h) Mengelola kas dan surat berharga.
- i) Memastikan ketersediaan formulir transaksi.
- j) Memastikan kelancaran operasional ATM yang menjadi tanggung jawab Cabang, antara lain dengan memantau ketersediaan uang dan melakukan pengisian uang di ATM.
- k) Melaksanakan kegiatan operasional termasuk kegiatan operasional yang terkait dengan regulator {Modul Penerimaan Negara (MPN), Daftar Hitam Nasional (DHN), Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI)} sesuai kewenangannya.

## **B. Back Office**

Fungsi yang sifatnya tidak berhubungan langsung dengan nasabah terkait dengan *supporting*, pelaporan dan pengawasan, antara lain meliputi :

- a) Melaksanakan kegiatan pendukung untuk Cabang yang meliputi sumber daya manusia, logistik, sekretariat, administrasi dan keamanan.
- b) Melakukan berbagai kegiatan/tugas pelaporan, rekonsiliasi, penyediaan/pemeliharaan sarana dan prasarana operasional.

- c) Melakukan pengawasan dan pemeriksaan bidang operasional, finansial serta kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.
- d) Mengidentifikasi segala kemungkinan untuk memperbaiki dan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya dan dana.
- e) Memastikan/meyakini terlaksananya Sistem Pengendalian Intern yang efektif dan efisien.
- f) Memberikan saran dan informasi objektif kegiatan yang direview kepada Kepala Unit Kerja.
- g) Mendeteksi penyimpangan sedini mungkin dan memberikan rekomendasi perbaikan sebelum terjadi masalah.
- h) Melaksanakan review dan monitoring atas fungsi Operational Risk Management (ORM) yang dilakukan unit kerja.
- i) Menjadi fasilitator dan menyusun Pelaporan Operational Risk Profile pada Unit Kerja Regional Office.
- j) Melakukan pengelolaan ATM yang meliputi :
  - 1) Analisa pengembangan jaringan/penempatan ATM.
  - 2) Koordinasi dengan unit kerja terkait sehubungan dengan penempatan/relokasi ATM di tempat yang strategis.
  - 3) Pemrosesan ijin penempatan ATM ke Bank Indonesia.
  - 4) Pemrosesan penutupan asuransi uang dan mesin ATM.
  - 5) Pemrosesan peningkatan limit kas ATM dan perubahan kopur uang ATM.

- k) Melakukan penutupan asuransi yang terkait dengan operasional Cabang, antara lain : *cash in safe, cash in cashier box, cash in transit*, gedung, inventaris kantor dan peralatan kantor.
- l) Melaksanakan fungsi Penyelenggara Kliring Lokal selain Bank Indonesia (PKL selain BI) bagi Cabang yang bertindak sebagai PKL selain BI, sesuai ketentuan yang berlaku.
- m) Menyusun program kerja dan anggaran biaya.
- n) Berkoordinasi dengan front office dalam menjalankan operasional harian Cabang.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### 4.1 Perkreditan

Pengertian kredit mempunyai dimensi yang beraneka ragam, dimulai dari kata kredit yang berasal dari latin, yaitu "credire", yang berarti kepercayaan. Kemudian dalam kamus besar bahasa indonesia, kredit merupakan pinjaman sampai batas jumlah tertentu yang diizinkan oleh bank atau badan lain. Menurut Standar Akuntansi (SAK) kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan barang dan jasa, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan.

Bank X sebagai lembaga intermediasi memiliki peluang untuk mengembangkan bisnis dalam pembiayaan kredit untuk tujuan produktif dan serbaguna mengingat potensi pasar Kredit Mikro yang cukup luas. *Micro Business Unit* adalah sebuah unit yang menyalurkan kredit segmen mikro, menghimpun dana pihak ketiga dan mengembangkan jaringan mikro.

##### 4.1.1 Bagian yang terlibat dalam proses kredit

Bagian yang terkait dan atau terlibat dalam pemberian Kredit Usaha Mikro (KUM) Pada Bank X, antara lain :

- 1) MKS: Menerima serta memeriksa FPK & dokumen lainnya dan melakukan OTS.
- 2) MKA: Melakukan scoring, membuat NAK, mencetak & mempersiapkan PK, SPPK, menginput aplikasi kredit nasabah untuk pembentukan rek. Pinjaman.
- 3) MMM: Memeriksa BI Checking untuk melihat riwayat & kolektibilitas kredit debitur, melakukan approval setelah mengecek data, mengirim hasil scoring kepada pihak pusat untuk permintaan PK, menugaskan MKA untuk mencetak PK dan SPPK/SPK, membuat & menandatangani nota posting pinbuk untuk pencairan dana kredit ke tabungan nasabah, dan memonitoring MKS mengenai laporan harian & penagihan.
- 4) CM: Melakukan aktivasi rek. Pinjaman berdasarkan nota yang ditandatangani oleh MMM & MKA, Dan menerima serta menyimpan barang jaminan sesuai dengan jenis produk kredit.
- 5) Cabang: Melakukan proses posting berdasarkan nota posting pemindahbukuan ke rek. Pinjaman yang dibuat oleh MMM, dan nasabah dapat melakukan setoran tunai/penarikan dana atas pencairan kredit melalui rek. pinjaman.

Berikut ini dokumen/syarat yang harus dimiliki nasabah dalam mengajukan permohonan kredit pada PT Bank X Kantor Cabang Depok Margonda adalah sebagai berikut:

1. Nasabah membawa fotocopy KTP, KK, serta Surat Nikah/Cerai.

2. Nasabah dipersyaratkan membawa NPWP untuk permohonan kredit diatas Rp 50.000.000,-.
3. Nasabah membawa SKU dari Kelurahan/Desa atau otoritas setempat dimana yang bersangkutan memiliki usaha.
4. Nasabah membawa fotocopy salah satu dari SHM/SHGB/AJB/BPKB.

#### **4.1.2 Transaksi yang sering terjadi terkait proses kredit**

Transaksi-transaksi yang sering dilakukan di dalam unit kerja *Micro Business Unit* (MBU) Bank X yaitu Mandiri Mitra Usaha (MMU). Pemberian kredit mikro mempunyai keuntungan yaitu:

1. Mendorong penyebaran risiko karena pemberian kredit tidak terkonsentrasi kepada satu kelompok.
2. Memungkinkan Bank memperoleh *yield* yang relative tinggi dibandingkan dengan segmen lain.

Agar kompetitif dan *marketable* di pasar, maka fitur Kredit Mikro dituntut agar lebih menarik dengan proses pemberian kredit yang sederhana dan cepat namun tetap memegang prinsip *prudential banking* (prinsip kehati-hatian). Kredit Mikro merupakan kredit dengan *tenor* 1 tahun hingga 3 tahun, dengan limit dari Rp. 1 Juta sampai dengan Rp. 30 Juta dan dengan tingkat suku bunga tetap atau *flat*. Produk Kredit Mikro di Bank X terdiri dari KUM (Kredit Usaha Mikro) dan KSM (Kredit Serbaguna Mikro).

1) Kredit Usaha Mikro (KUM) adalah kredit yang diberikan kepada pengusaha mikro untuk membiayai kebutuhan usaha produktif baik untuk kebutuhan investasi maupun kebutuhan modal kerja.

○ *Target Market*

Pengusaha mikro yang telah memiliki usaha berjalan minimal 2 tahun, seperti pengusaha kelontong, warung makan, kos-kosan, kebun, bengkel, dan sebagainya.

○ *Risk Acceptance Criteria (RAC)*

— Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah. Usia maksimal 60 tahun (saat kredit lunas)

— DSR maksimal 35% dengan memperhitungkan kewajiban keuangan lainnya

— Berdasarkan IDI-Bank Indonesia, kolektibilitas lancar dan tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional

○ *Dokumen*

— Bukti identitas diri (KTP, KK, Surat Nikah/Cerai)

— Pas foto 4 x 6

— Surat Keterangan Usaha atau Surat Ijin Usaha

— NPWP (untuk kredit dengan limit >10 juta)

— Wajib membuka Mandiri Tabungan, diutamakan Mandiri Tabungan Mitra Usaha (Tabungan MU) atas nama yang bersangkutan

**Ketentuan Produk KUM :**

Fitur	Keterangan
Limit Kredit	➤ Rp. 2 juta s.d Rp. 100 juta Debitur eksisting yang memenuhi criteria, dapat top-up s.d Rp. 200 juta
Jangka Waktu	Maksimal 36 bulan ( <i>point to point</i> )
Valuta	Rupiah
Sifat Kredit	<i>Non Revolving</i>
Suku Bunga	Sesuai dengan tingkat suku bunga segmen mikro yang berlaku
Provisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S.d Rp. 50 juta = 0.5%</li> <li>• &gt; Rp. 50 juta = 1.0%</li> </ul>
Biaya Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S.d Rp. 50 jt = Rp. 50 Ribu</li> <li>• &gt; Rp. 50 jt = Rp. 100 Ribu</li> </ul>

**Biaya-biaya lainnya ditentukan oleh sebagai berikut :**

- Biaya Materai sesuai ketentuan dan pemakaian.
- Biaya Notaris / PPAT dan pengikatan agunan (termasuk pengecekan keabsahan sertifikat).
- Biaya premi asuransi kerugian dan/atau asuransi jiwa atau asuransi kredit.

– Biaya yang timbul dibebankan kepada Calon Debitur dan harus dibayar paling lambat pada saat penandatanganan Perjanjian Kredit.

– Biaya-biaya yang telah disetorkan, tidak dapat ditarik kembali oleh sebab apapun.

2) Kredit Serbaguna Mikro (KSM) adalah kredit yang diberikan kepada pegawai yang memiliki penghasilan tetap atau profesi tetap, pensiunan atau kepada *target market* tertentu untuk membiayai berbagai macam kebutuhannya.

o *Target Market*

Perusahaan/Instansi	Status Kepegawaian
PNS/TNI/POLRI	– CPNS – Pegawai Tetap
BUMN/BUMD/SWASTA	– Pegawai Tetap – Kontrak/ <i>Outsource</i>

o *Risk Acceptance Criteria (RAC)*

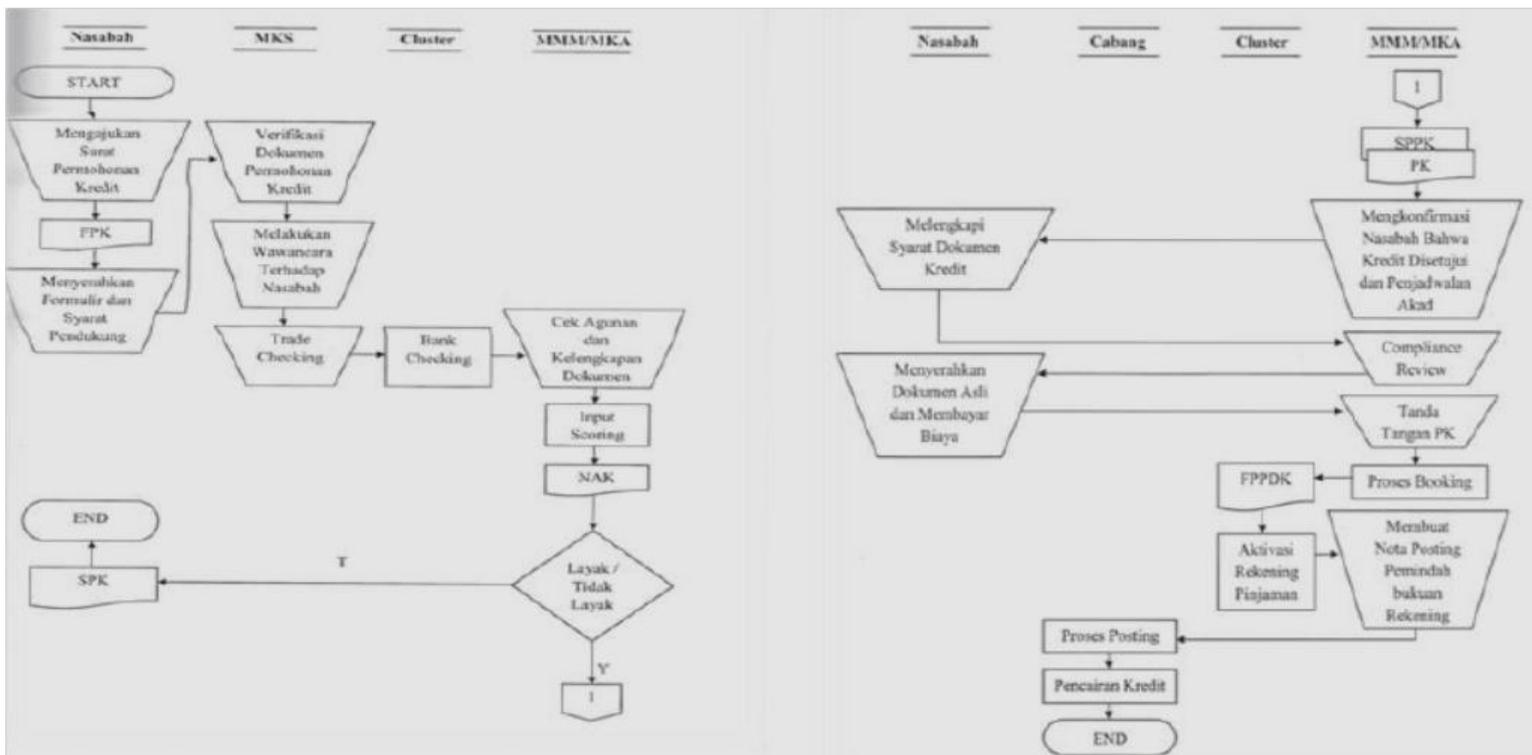
- a. Warga Negara Indonesia (WNI) yang berdomisili di Indonesia.
- b. Telah diangkat menjadi pegawai tetap minimal 1 (satu) tahun dan berpenghasilan tetap, apabila Perusahaan/Instansi telah menggunakan *payroll* di Bank maka masa kerja pegawai tidak diperhitungkan.
- c. Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan pada saat kredit lunas sesuai usia pension yang ditentukan di Instansi/Perusahaan. Untuk Calon Debitur pensiunan, usia maksimal 60 tahun pada saat kredit lunas atau ditentukan khusus dalam Produk Turunan.

- d. Berdasarkan IDI-Bank Indonesia, Calon Debitur/Debitur tidak memiliki kredit atau mempunyai kredit dengan kolektibilitas seluruhnya Lancar dan tidak masuk Daftar Hitam Nasional Penarik Cek dan/atau Bilyet Giro Kosong.
  - e. *Debt Service Ratio* (DSR) maksimum 35% dengan memperhitungkan kewajiban keuangan lainnya atau ditentukan di masing-masing produk turunan.
  - f. *Penghasilan per bulan diatas Upah Minimum Propinsi (UMP)* yang berlaku di daerah tersebut, minimal Rp. 1,5 juta, Contoh: Apabila Calon Debitur memiliki penghasilan Rp. 1,5 Juta, sementara UMR untuk daerah tersebut Rp. 2 Juta, maka calon nasabah tersebut dikategorikan “**tidak memenuhi syarat**” untuk pengajuan KSM. Hal ini dikarenakan UMR menunjukkan tingkat kebutuhan hidup minimum di suatu daerah. Sehingga apabila penghasilan lebih kecil dari UMR tidak akan mencukupi untuk kebutuhan hidup.
- o Dokumen
    - Bukti identitas diri (KTP, KK, Surat Nikah/Cerai)
    - Pas foto 4 x 6
    - Slip gaji terakhir atau Surat Keterangan penghasilan terakhir (memiliki sumber penghasilan yang dapat diverifikasi kebenarannya)
    - NPWP (untuk kredit dengan limit >10 juta)
    - Wajib membuka Mandiri Tabungan, diutamakan Mandiri Tabungan Mitra Usaha (Tabungan MU).

### 4.1.3 Prosedur dalam proses kredit

Proses pengajuan kredit bisa diajukan secara tertulis dengan mengisi formulir dan melengkapi berkas yang dibutuhkan. Berkas harus lengkap, benar dan akurat, dan dalam banyak kasus salah satu berkas yang sering disepelekan adalah dokumen nomor pokok wajib pajak (NPWP). NPWP penting bagi bank untuk mengecek kondisi keuangan pemohon kredit. Dalam laporan pajak terlihat kondisi kekayaan seseorang dan pajak yang dia bayarkan sehingga kalau pinjam dalam jumlah besar tapi ternyata suka ngemplang pajak, bukan tidak mungkin cicilan juga dikemplang. Bank bisa cross check laporan NPWP dan berkas tidak pengajuan kredit yang diajukan.

Salah satu berkas yang penting untuk dianalisa adalah laporan keuangan bagi debitur perusahaan atau slip gaji untuk debitur perorangan. Dokumen ini penting sebagai bukti konkret bagi analis untuk melakukan perhitungan secara terstruktur. Laporan ini penting saat analis melakukan cross check terhadap kondisi keuangan pemohon. Setelah semua berkas masuk dan apabila permohonan kredit dinilai layak, maka pihak bank akan melakukan pengumpulan data lapangan baik menyangkut data pribadi maupun reputasi dan hal-hal lain yang berkaitan dengan bisnis calon debitur.

**Gambar II. Flowchart Prosedur Proses dalam Kredit sebagai berikut :****4.2 Bagian Funding**

Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank memiliki produk-produk dan jasa layanan yang diperuntukan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan juga untuk memperoleh keuntungan melalui *fee based income*. Adapun produk-produk dan jasa layanan yang terdapat di Cabang Operasional dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a) Produk Tabungan**

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek

atau bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Terdapat beberapa jenis tabungan di Bank X, antara lain :

- Mandiri Tabungan
- Mandiri Tabungan Bisnis
- Mandiri Tabunganku
- Mandiri Tabungan Valas
- Mandiri Tabungan Rencana
- Mandiri Tabungan Haji

**b) Deposito**

Deposito adalah simpanan dalam bentuk mata uang rupiah atau valuta asing yang penarikannya hanya dapat dilakukan saat jatuh tempo tertentu pada waktu yang telah disepakati bersama. Ada tiga jenis deposito, yaitu deposito rupiah, deposito valas, dan deposito on call (DOC).

1) Mandiri Deposito Rupiah

Simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dan bank.

2) Mandiri Deposito Valas

Simpanan dana dalam valas dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dan bank.

### 3) Deposit on Call (DOC)

Simpanan dana jangka pendek (< 30 hari) dalam bentuk mata uang rupiah ataupun asing dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dilakukan menurut perjanjian antara deposan dan bank.

### c) Giro

Giro merupakan simpanan pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan. Dimana produk giro pada mandiri terdiri dari dua jenis, yaitu giro mandiri rupiah dan giro mandiri valas. Untuk sarana pengambilan giro sendiri, jika tunai dapat menggunakan cek, sedangkan untuk pengambilan nontunai dilakukan dengan pemindah bukuan menggunakan bilyet giro. Adapun fitur, ketentuan dan keuntungan cek/BG antara lain dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1 Perbedaan Cek dan Bilyet Giro**

CEK	BILYET GIRO
Kata "CEK" termuat di dalamnya	Kata "Bilyet Giro" & nomor BG
Perintah tak bersyarat membayar sejumlah uang	Perintah pemindahbukuan
Nama bank/Cabang yang harus membayar	Nama bank yang harus membayar (tertarik)
Tempat pembayaran	Nama & nomor rekening penerima

Tempat dan tanggal penarikan	Nama bank penerima
Tanda tangan penarik	Jumlah dana yang dipindahbukukan
	Tempat dan tanggal penarikan
	Tanda tangan & nama jelas penarik

#### 4.2.1 Bagian yang terlibat dalam DPK

Bagian atau divisi yang terlibat dalam pembentukan dana pihak ketiga :

- Front Line/Front Office : Teller, Customer Service

Sebagai bagian yang menerima langsung dana & melayani nasabah

- Back Office : Unit Funding, Marketing Funding,

- Nasabah

#### 4.2.2 Job Analysis posisi *Customer Service* dan *Teller*

##### a. Customer Service

Tugas seorang Customer Service pada Bank adalah :

- 1) Memberikan Informasi tentang produk-produk.
- 2) Mengolah data-data yang bersifat non-financial dari nasabah.
- 3) Melayani *complain* yang diajukan oleh Nasabah.
- 4) Melayani Nasabah terkait dengan pembukaan rekening.

Di dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai Customer Service, beberapa kriteria yang harus dimiliki orang karyawan tersebut antara lain :

1) **Mempunyai Kemampuan Komunikasi yang Baik**

Kunci terpenting dalam industry jasa perbankan adalah komunikasi. Customer Service diharuskan mampu berbicara dengan nada yang ramah serta *friendly*. Dengan begitu diharapkan Customer Service dapat menarik Nasabah baru dan mempertahankan Nasabah lama.

2) **Sikap yang Ramah**

Pelanggan merupakan inti pekerjaan seorang customer service, menjadi customer service yang professional diharuskan dapat bekerja dengan benar bersama rekan kerja maupun individu. Selain itu, seorang Customer service dituntut untuk selalu bersikap baik, mempunyai sifat perhatian, dan menunjukkan rasa untuk selalu memberikan solusi untuk pelanggan sekalipun pelanggan yang dihadapi tidak selalu menyenangkan.

3) **Menunjukkan Profesionalisme**

Melakukan pekerjaan sebagai seorang Customer Service akan selalu menemukan Nasabah yang merasa tidak puas bahkan marah-marah pada Customer Service sekalipun Customer Service sudah berusaha maksimal, oleh karena itu professionalism harus dipegang teguh.

4) **Dapat menyelesaikan suatu Masalah**

Menjadi seorang Customer Service haruslah memiliki dedikasi terhadap masalah pelanggan serta dapat membantu pelanggan untuk menemukan solusi dari permasalahan tersebut. Dengan tahu pertanyaan yang sesuai untuk ditanyakan bias menjadi sebuah kunci untuk dapat membereskan permasalahan para pelanggan dengan cepat dan efektif. Pemahaman

tentang keinginan pelanggan juga penting untuk menyelesaikan suatu masalah.

**b. Teller**

Tugas seorang Teller pada Bank antara lain :

**1) Memberikan Layanan yang bersifat Finansial kepada Nasabah**

Melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan seperti menyimpan dan mengambil dana yang ada pada suatu akun bank atau nomor rekening. Karena banyaknya nasabah, maka teller harus cekatan. Dalam menjalani transaksi terkadang nasabah khususnya menyimpan dana, akan memakan waktu lebih apabila uang yang mereka terima tidak dalam keadaan rapi apalagi jika uang tersebut dalam jumlah besar karena sebelum teller bank menjalankan transaksi pada system, terlebih dahulu dana yang diterima dihitung dan di cek keasliannya. Proses merapikan uang ini akan memerlukan waktu dan bisa membuat nasabah lain yang sedang mengantri menjadi tidak nyaman.

**2) Memastikan Setiap Transaksi yang dijalankan sudah benar dan sama antara Riil dan System**

Transaksi yang terjadi di Teller bank tercatat atau direkam di suatu system baik itu penyetoran maupun penarikan dana. Terkadang dalam melakukan penginputan transaksi dapat terjadi kesalahan yang merugikan teller, kelebihan dan kekurangan satu digit angka dalam

menginput transaksi bisa berakibat fatal. Oleh karena itu, teller dituntun untuk teliti dalam menjalankan tugasnya.

### 3) **Memilah Uang berdasarkan Kondisi Layak Edar dan Tidak Layak Edar**

Uang layak edar akan kembali digunakan untuk transaksi dan disalurkan ke ATM. Sedangkan yang sudah tidak layak edar akan disetorkan ke BI untuk diganti. Tugas memilah kondisi uang ini menjadi salah satu tugas dari seorang teller bank.

Sebagai bentuk pertanggung jawaban atas tugas-tugasnya, teller berkewajiban untuk melaporkan hasil kerjanya. Laporan itu antara lain :

#### 1) **Laporan Harian**

Merupakan laporan setiap Teller kepada Head Teller yang berupa pencatatan jumlah uang antara system dan tunai yang harus sama.

#### 2) **Laporan Bulanan**

Merupakan laporan setiap Teller kepada Head Teller yang berasal dari rekapan tugas-tugasnya 1 bulan kebelakang, terjadi di akhir bulan.

### **4.2.3 Proses mendapatkan nasabah baru**

Dalam melakukan proses untuk mendapatkan nasabah baru, Bank dapat melakukan berbagai cara atau langkah-langkah yang dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

#### **1. Identifikasi Calon Nasabah**

Identifikasi calon nasabah sangat diperlukan agar bank tidak dijadikan sebagai media oleh para pelaku kejahatan yang pada akhirnya akan membuat Bank

menghadapi berbagai resiko, diantaranya resiko hukum, resiko reputasi dan resiko pasar.

## 2. **Know Your Customer (KYC) / Prinsip Mengenal Nasabah (PMN)**

KYC merupakan prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas dan memantau kegiatan transaksi nasabah, termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Kegiatan pengenalan nasabah dilakukan bank saat penerimaan nasabah baru, yaitu dengan mengidentifikasi calon nasabah, kejelasan identitas dan alamat, sumber dana yang dimiliki, maksud dan tujuan berhubungan dengan bank serta profil calon nasabah.

## 3. **Customer Information File (CIF)**

Customer Information File atau CIF merupakan data utama nasabah baik perorangan maupun badan usaha yang bersifat bankwide, dimana setiap nasabah hanya memiliki 1 CIF yang berlaku secara nasional. Fungsi CIF adalah mencatat data-data nasabah berikut profilnya dalam rangka menerapkan prinsip Know Your Customer. Pencatatan 1 CIF untuk setiap nasabah, diantaranya untuk melihat berapa jumlah nasabah yang dimiliki Bank sesungguhnya, melihat apakah nasabah tersebut telah terdata di Cabang lain termasuk performance-nya, melihat seberapa besar kontribusi nasabah terhadap bank baik jumlah rekening maupun jumlah saldonya. Adapun proses pembuatan CIF dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu :

### a. Pembuatan CIF secara singkat

Pembuatan CIF secara singkat terdiri dari dua layar dan dilakukan oleh Customer Service.

b. Pembuatan CIF secara lengkap

Pembuatan CIF secara lengkap terdiri dari 7 layar dan diisi oleh Customer Service dengan mengisi secara lengkap semua field yang tersedia.

c. Pembukaan Rekening RAOS

Pembuatan CIF secara singkat dengan menggunakan sebuah paket rekening. Untuk melengkapi data nasabah dapat dilakukan dengan melakukan *scanning* formulir data nasabah dan mengirimkannya ke TIM RAOS.

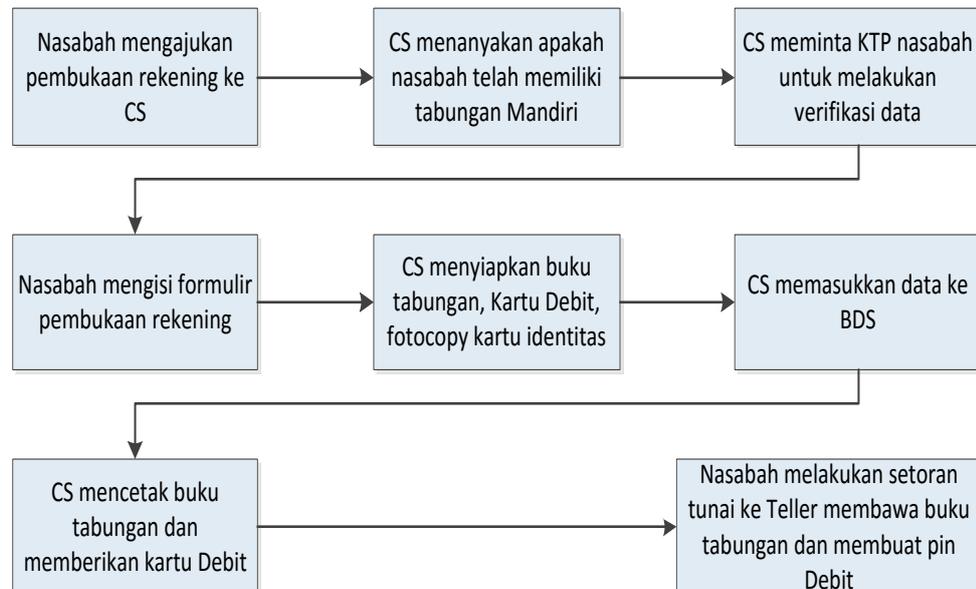
4. **Signature Verified Speciment**

Merupakan sistem pada BDS untuk menyimpan data spesimen tanda tangan nasabah giro. Data spesimen ini akan digunakan ketika nasabah melakukan penarikan tunai maupun non tunai pada cabang pengelola atau cabang Bank X lainnya.

**4.2.4 Prosedur pembukaan tabungan, giro dan deposito**

Proses untuk membuka tabungan, giro dan deposito dilakukan di Customer Service dengan langkah-langkah sebagai berikut :

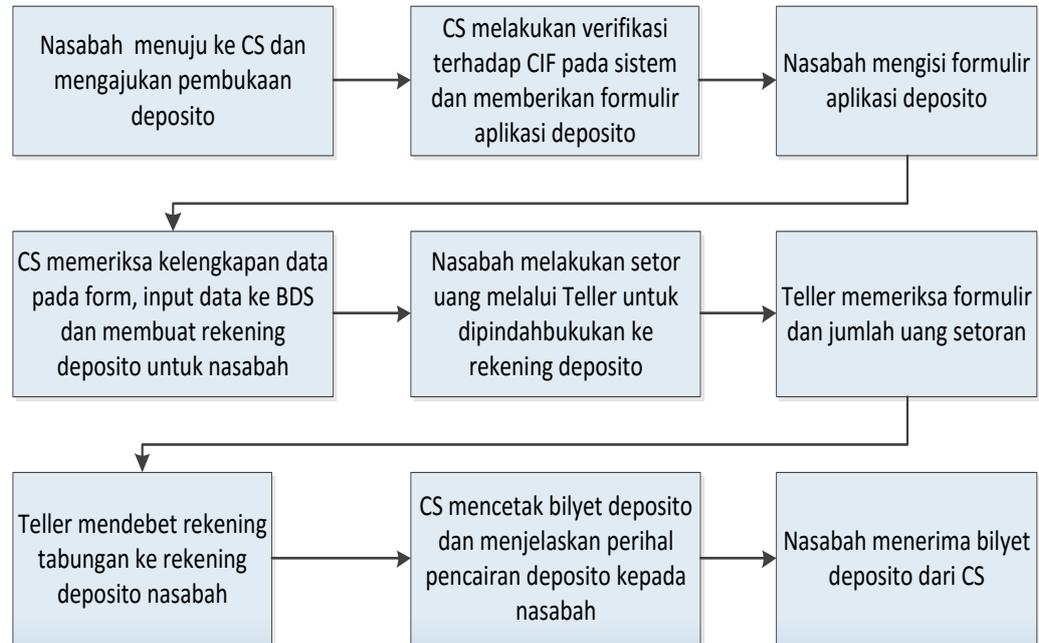
### a. Pembukaan Tabungan



Pada proses pembuatan rekening tabungan ada beberapa *critical point* yang harus diperhatikan :

1. Melakukan pemeriksaan CIF nasabah, agar tidak terdapat redundansi CIF.
2. Menerapkan prinsip KYC untuk mengetahui kebenaran identitas nasabah.
3. Memberikan penjelasan yang lengkap mengenai biaya, denda, saldo, dan ketentuan lainnya kepada nasabah.
4. Memastikan kelengkapan pengisian formulir sesuai dengan identitas nasabah.
5. Mengetahui tujuan pembukaan rekening untuk menghindari resiko pencucian uang.

### b. Pembukaan Deposito



**Critical point** dalam pembukaan deposito adalah :

- 1) Memastikan Identitas calon deposan.
- 2) Memastikan bahwa calon deposan telah memiliki rekening tabungan atau giro.
- 3) Memastikan kelengkapan dan keabsahan dokumen yang dibutuhkan untuk pembukaan deposito.
- 4) Memastikan tidak adanya duplikasi CIF dan kebenaran dan kelengkapan data.
- 5) Menggali dan mencari tahu kebutuhan nasabah sehingga dapat melakukan cross selling.

- 6) Memastikan bilyet deposito telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.
- 7) Deposito dengan *special rate* memerlukan approval dari kepala Cabang.
- 8) Memastikan nasabah mengerti akan sistem pelimpahan bunga deposito sehingga nasabah dapat memilih jenis pelimpahan bunga sesuai dengan kebutuhannya.

### **c. Pembukaan Giro**

Calon nasabah datang ke bank dengan membawa persyaratan yang diperlukan, antara lain :

- a. Kartu Tanda Bukti Diri yang sah yang masih berlaku beserta copy, untuk diperhatikan bahwa akhir jangka waktu berlakunya Kartu Tanda Bukti Diri yang sah tersebut minimal 90 hari dari tanggal penyerahan kepada bank.
- b. Apabila point a. tersebut diatas terjadi, maka petugas bank (Customer Service) harus meminta pada nasabah agar segera memperbarui Tanda Pengenal tersebut dan mengumpulkan copynya pada bank secepatnya.
- c. Calon nasabah oleh Customer Service diminta untuk mengisi aplikasi pembukaan secara tertulis;
  - Permohonan pembukaan rekening giro
  - Surat referensi
  - Surat kuasa
  - Menanda tangani Kartu Contoh Tandatangan
  - Menandatangani Surat perjanjian dengan materai yang cukup

- Melengkapi lampiran yang diperlukan apabila nasabah yang bersangkutan adalah kuasa suatu badan hukum
- Copy akta pendirian beserta perubahannya jika ada
- Laporan keuangan dalam 3 periode sebelumnya, jika diperlukan

***Critical Point:***

- 1) Pembukaan rekening harus memperhatikan kelengkapan dan keabsahan persyaratan seperti tidak tercantum dalam DHN, ID, NPWP, SIUP, Akte Pendirian, Pengesahan Menteri, serta kesesuaian Tanda tangan dan stempel.
- 2) Nasabah menandatangani tiga kartu specimen tanda tangan, satu untuk CSO dan kedua specimen lainnya diserahkan kepada central operation untuk penginputan ke sistem BDS.
- 3) Memastikan bahwa nasabah tidak masuk ke dalam daftar hitam Bank Indonesia.
- 4) Pemilik rekening harus menandatangani kartu *specimen* dan melakukan setoran awal kepada teller.
- 5) Nasabah menerima bukti setoran dari Teller dan menunjukkan kepada CSO/CSR, kemudian CSO/CSR melakukan proses administrasi data nasabah.

Saat ada perubahan spesimen tanda tangan kuasa penandatanganan Cek/BG harus segera dilaporkan ke kantor wilayah untuk dimasukkan ke dalam sistem dan mengkonfirmasi nasabah sejak kapan tanda tangan yang baru itu bisa berlaku dalam penandatanganan Cek/BG.

#### 4.2.5 Prosedur setoran dan penarikan DPK

Kegiatan penarikan, setoran dan penutupan dapat dilakukan melalui teller

- a. Transaksi penyeteroran, antara lain :
  1. Formulir setoran yang digunakan dipastikan keabsahannya
  2. Isian pada formulir setoran dipastikan keabsahannya dan dikonfirmasi kepada nasabah.
  3. Untuk transaksi diatas Rp 100.000.000 nasabah diminta menunjukkan Kartu Identitas (KTP).
  4. Fisik uang diterima dari nasabah dan dicocokkan jumlahnya dengan isian pada formulir setoran.
  5. Fisik uang dihitung jumlahnya secara manual atau *Banknote Counting Machine*.
  6. Fisik uang diteliti keasliannya
  7. Kecukupan jumlah uang dikonfirmasi kepada nasabah
  8. Fisik uang disimpan dalam *cash box teller*
  9. Transaksi setoran diinput ke sistem
  10. Formulir setoran diberi validasi dan diserahkan kepada nasabah
  11. Lembar bukti transaksi untuk arsip disimpan di tempatnya.
- b. Melayani transaksi penarikan
  1. Formulir penarikan yang digunakan dipastikan keabsahannya.
  2. Isian pada formulir penarikan dipastikan keabsahannya dan dikonfirmasi kepada nasabah.

3. Untuk transaksi diatas Rp 100.000.000 nasabah diminta menunjukkan KArtu Identitas (KTP)
4. Tandatangan nasabah pada formulir penarikan dicocokkan dengan *specimen*.
5. Kelayakan bayar diverifikasi dan dikonfirmasi kepada orang yang relevan.
6. Data transaksi diinput ke sistem dengan benar.
7. Fisik uang disiapkan dan dihitung di hadapan nasabah dengan *Banknote Counting Machine*.
8. Fisik uang diserahkan dan dikonfirmasi jumlahnya.
9. Formulir penarikan disimpan di tempatnya.

#### **4.2.6 Proses penutupan tabungan dan giro**

Proses untuk menutup tabungan dan giro dilakukan di Customer Service dengan langkah-langkah sebagai berikut :

##### **a. Penutupan Tabungan**

- 1) Nasabah datang ke counter CS.
- 2) Nasabah menyampaikan permohonan penutupan rekening sarta nasabah mengisi form aplikasi umum.
- 3) CS melakukan cek terhadap no rekening yang akan ditutup, apakah ada hubungan dengan rekening lain, dan meyakini dengan benar bahwa nasabah adalah benar pemilik rekening, jika sesuai maka CSO paraf di form permohonan.

- 4) CS memeriksa sisa saldo dan mengambil form dan dokumen pembukaan tabungan kemudian dicocokkan.
- 5) Nasabah ke Teller, dan Teller memproses penutupan ke BDS dan merubah status rekening, kemudian kartu ATM digumting dan Teller menyerahkan sisa saldo serta form kepada nasabah setelah nasabah menandatangani.

**b. Penutupan Giro**

- 1) Nasabah datang ke counter CS.
- 2) Nasabah mengisi form aplikasi umum untuk penutupan Giro dan menunjukkan kartu identitas dan menyerahkan sisa cek atau BG yang masih ada.
- 3) CS melakukan cek terhadap no rekening yang akan ditutup, apakah ada hubungan dengan rekening lain atau tidak, dan meyakini dengan benar bahwa nasabah tersebut adalah benar pemilik rekening, jika sesuai maka CSO melakukan approval penutupan rekening Giro.
- 4) Teller memproses penutupan Giro ke BDS dan merubah status rekening serta Teller menyerahkan sisa saldo serta form kepada nasabah.
- 5) Teller mengarsip form, slip.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Adapun hasil yang kami dapatkan dari kegiatan magang di Kantor Cabang Bank X Depok Margonda sejak tanggal 18 Januari sd 12 Februari 2016, dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain :

1. Dalam pembentukan dana pihak ketiga pihak-pihak yang terlibat adalah frontliner (customer service dan teller), back office (unit funding dan marketing funding).
2. Bagian yang terkait dan atau terlibat dalam pemberian Kredit Usaha Mikro (KUM) Pada Bank X, antara lain MKS, MKA, MMM, Cluster dan Cabang.
3. Transaksi-transaksi yang sering dilakukan di dalam unit kerja *Micro Business Unit* (MBU) Bank X yaitu Mandiri Mitra Usaha (MMU). Pemberian kredit mikro mempunyai keuntungan yaitu mendorong penyebaran risiko karena pemberian kredit tidak terkonsentrasi kepada satu kelompok dan memungkinkan Bank memperoleh *yield* yang relative tinggi dibandingkan dengan segmen lain.
4. Proses pengajuan kredit bisa diajukan secara tertulis dengan mengisi formulir dan melengkapi berkas yang dibutuhkan. Berkas harus lengkap, benar dan akurat, dan dalam banyak kasus salah satu berkas yang sering

disepelkan adalah dokumen nomor pokok wajib pajak (NPWP). NPWP penting bagi bank untuk mengecek kondisi keuangan pemohon kredit.

5. Tugas seorang customer service antara lain Memberikan informasi kepada nasabah, Mengolah data-data yang bersifat non-finansial, Melayani complain nasabah.
6. Tugas seorang teller antara lain Memberikan layanan yang bersifat financial, Memastikan transaksi sudah benar dan sama antara rill dan system dan Memisahkan uang layak edar dan tidak layak edar.

## 5.2 Saran

Selama penulis mengikuti program magang di Kantor Cabang Bank X Depok Margonda, penulis sudah memperoleh data-data yang cukup seperti tugas-tugas divisi terutama di bagian frontliner dan fasilitas di tempat magang sudah nyaman. Akan tetapi, kami ingin menyampaikan saran untuk Kantor Cabang Bank X mungkin berguna demi peningkatan kualitas kinerja pegawai seperti penulis dapat mengobservasi pada saat kegiatan frontliner sedang berlangsung sehingga penulis dapat mengetahui apakah langkah-langkah yang sudah ada di standar operasional prosedur sudah benar-benar terlaksana dengan baik atau tidak dan mengetahui apakah adanya pelanggaran-pelanggaran yang terjadi. Sehingga jika ada hal tersebut penulis dapat menanyakan pelanggaran yang terjadi ke bagian pengawasan untuk hal peningkatan kualitas kerja sehingga Bank X dapat menjadi Bank yang lebih baik lagi dan optimal.

Demikian laporan yang dapat kami sampaikan untuk memberikan gambaran tentang magang yang penulis lakukan selama 4 minggu. Atas

perhatiannya dan bantuannya selama kami berada di Kantor Cabang Bank X Depok Margonda, kami ucapkan terima kasih.

**DAFTAR PUSTAKA****Buku:**

Siamat, Dahlan. 2005, Manajemen Lembaga Keuangan - Kebijakan Moneter dan Perbankan, Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Kuncoro, Mudrajat & Suhardjono. 2002, Manajemen Perbankan – Teori dan Aplikasi Edisi Pertama, Yogyakarta : BPF – Yogyakarta.

Djohan, Warman. 2000. Kredit Bank, Edisi 1. PT. Mutiara Sumber Widya: Jakarta  
Suyatno, Thomas, 2003, *Dasar-Dasar Perkreditan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Rivai, Veithzal dan Andriana Permata Vethzal, 2006. *Credit Manajemen Handbook*, Edisi Pertama, Jakarta.

Hasibuan, Malayu, 2001. *Dasar-Dasar Perbankan*, Edisi Pertama, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Sastradipoera, Komaruddin, 2004. *Strategi Manajemen Bisnis Perbankan: Konsep dan Implementasi Untuk Bersaing*, Penerbit Kappa Sigma, Bandung.

Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Bank Indonesia, 2001. *Pedoman Akuntansi Perbankan Indonesia (PAPI)*, Revisi 2001, Jakarta.

**Internet:**

<http://ir.bankmandiri.co.id/phoenix.zhtml?c=146157&p=irol-govstructure>

[http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about\\_profile.asp](http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_profile.asp)

[http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about\\_our.asp](http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/about_our.asp)

# TABEL

Tabel 1

**Laporan Aktivitas Backup Harian Data BDS**

Bulan / Tahun : \_\_\_\_\_

Kode Cabang / Cabang : \_\_\_\_\_

Tanggal	AKTIVITAS									Keterangan
	Backup Harian			Backup Mingguan			Backup Bulanan			
	Status	Bytes	Jam	Status	Bytes	Jam	Status	Bytes	Jam	
1										
2										
3										
4										
5										
...										
...										
26										
27										
28										
29										
30										
31										

Petugas,

Mengetahui,

\_\_\_\_\_  
Nama

\_\_\_\_\_  
Kepala  
Cabang

Tabel 2

## Jadual Kegiatan Backup

No	Jadual Backup	Kegiatan	Penamaan/ Label	Jumlah Tape	Keterangan
1	Harian / Daily	Backup dilakukan pada akhir hari	Backup_Hari_Senin Backup_Hari_Selasa Backup_Hari_Rabu Backup_Hari_Kamis	4	Cara penggunaan backup tape adalah : Tape Backup hari Senin digunakan untuk backup setiap hari Senin, demikian juga untuk hari-hari berikutnya kecuali hari Jum'at.
		Tambahan khusus untuk Cabang Weekend Banking	Backup_Hari_Sabtu Backup_Hari_Minggu	2	
		Untuk hari Jum'at menggunakan Weekly Tape			
2	Mingguan / Weekly	Backup dilakukan pada setiap akhir hari Jum'at	Backup_Mingguan_I Backup_Mingguan_II Backup_Mingguan_III Backup_Mingguan_IV Backup_Mingguan_V	5	Penggunaan tape diulang setiap bulan.
3	Bulanan / Monthly	Backup dilakukan pada setiap akhir bulan waktu hari kerja	Backup_Bulan_Januari Backup_Bulan_Februari Backup_Bulan_Maret Backup_Bulan_April Backup_Bulan_Mei Backup_Bulan_Juni Backup_Bulan_Juli Backup_Bulan_Agustus Backup_Bulan_September Backup_Bulan_Oktober Backup_Bulan_November Backup_Bulan_Desember	1	



# LAMPIRAN

## Lampiran 5: Daftar Hadir



## DAFTAR HADIR PROGRAM MAGANG MAHASISWA

N A M A : Mohamad Fadjar Nurditia  
 N I M : 20121111002  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat Magang : Bank Mandiri Kantor Cabang Depok  
 Alamat Magang : Jl. Margonda Raya No. 2

No	Hari	Tanggal	Datang		Pulang		Keterangan
			Jam	Paraf	Jam	Paraf	
1	Senin	18-01-2016	08.00	✓	17.00	✓	
2	Selasa	19-01-2016	08.00	✓	17.00	✓	
3	Rabu	20-01-2016	08.00	✓	16.30	✓	
4	Kamis	21-01-2016	07.30	✓	17.00	✓	
5	Jumat	22-01-2016	07.30	✓	16.30	✓	
6	Senin	25-01-2016	07.30	✓	16.30	✓	
7	Selasa	26-01-2016	07.30	✓	16.30	✓	
8	Rabu	27-01-2016	07.30	✓	16.30	✓	
9	Kamis	28-01-2016	07.30	✓	16.30	✓	
10	Jumat	29-01-2016	-		-		I
11	Senin	01-02-2016	07.30	✓	16.30	✓	
12	Selasa	02-02-2016	07.30	✓	16.30	✓	
13	Rabu	03-02-2016	07.30	✓	16.30	✓	
14	Kamis	04-02-2016	07.30	✓	17.00	✓	
15	Jumat	05-02-2016	-		-		A
16	Senin	08-02-2016	-		-		Libur Imlek
17	Selasa	09-02-2016	07.30	✓	16.30	✓	
18	Rabu	10-02-2016	-		-		I
19	Kamis	11-02-2016	07.30	✓	16.30	✓	
20	Jumat	12-02-2016	07.30	✓	17.30	✓	

Keterangan: I = Ijin; S = Sakit; A = Alpa  
 \*) diparaf oleh pembimbing lapangan

Mengetahui:  
 Pembimbing Lapangan

Nur Handayani

Nur Handayani

## Lampiran 6: Catatan Harian Magang Mahasiswa



## CATATAN HARIAN MAGANG MAHASISWA

N A M A : Mohamad Fadjar Nurditia  
 N I M : 20121111002  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat Magang : Bank Mandiri Kantor Cabang Depok  
 Alamat Magang : Jl. Margonda Raya No. 2

No	Hari/ tgl	Jam (dari ... sd....)	Jumlah jam	Uraian kegiatan	Hasil	Paraf PL	Kete- rangan
1	Senin 18-01- 2016	07.30 - 16.30	9 Jam	- Pengarahan Magang - Melakukan Rekap data nota Premi dan Nota Jasa.		-1	
2	Selasa 19-01- 2016	07.30 - 17.00	9 Jam 30 menit	- Mempelajari Prosedur mengenai SPO Bank Mandiri Kantor Cabang.		-1	
3	Rabu 20-01- 2016	08.00 - 16.30	8 Jam 30 menit	- Mempelajari berbagai paket KUM dan KSM Langganan bank Mandiri.		-1	
4	Kamis 21-01- 2016	07.30 - 17.00	9 Jam 30 menit	- Melakukan OTS atau survey ke tmpt nasabah.		-1	
5	Jumat 22-01- 2016	07.30 - 16.30	9 Jam.	- Briefing pagi - Mencari Data Laporan magang.		-1	

Penyusun

(Mohamad Fadjar Nurditia)

Mengetahui:  
Dosen Pembimbing

(Ahmad A.....)

Pembimbing Lapangan

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
Kantor Cabang Depok Margonda-Unit 1  
  
**Nur Handayani**  
 Micro Banking Manager  
 (...Nur Handayani.....)

## Lampiran 6: Catatan Harian Magang Mahasiswa



## CATATAN HARIAN MAGANG MAHASISWA

**N A M A** : Mohamad Fadjar Nurditia  
**N I M** : 20121111002  
**Program Studi** : Manajemen  
**Tempat Magang** : Bank Mandiri Kantor Cabang Depok  
**Alamat Magang** : Jl. Margonda Raya No. 2

No	Hari/ tgl	Jam (dari ... sd....)	Jumlah jam	Uraian kegiatan	Hasil	Paraf PL	Kete- rangan
1	Senin 25-01- 2016	08.00 - 16.30	8 jam 30 menit	- Briefing pagi - Penjelasan Tentang Cek PG.		A	
2	Selasa 26-01- 2016	08.00 - 16.30	8 jam 30 menit	- observasi pada kegiatan Teller.		A	
3	Rabu 27-01- 2016	08.00 - 16.30	8 jam 30 menit	- melakukan OTS atau Kunjungan survey ke titik nasabah.		A	
4	Kamis 28-01- 2016	08.00 - 16.30	8 jam 30 menit	- observasi pada Customer service.		A	
5	Jumat 29-01- 2016					A	I.

Penyusun

(Mohamad Fadjar Nurditia)

Mengetahui:  
Dosen Pembimbing

(.....Alimud D.....)

Pembimbing Lapangan

(.....Nur Handayani.....)

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
Branch Depok Margonda-Unit 1

**Nur Handayani**  
Micro Banking Manager

## Lampiran 6: Catatan Harian Magang Mahasiswa



## CATATAN HARIAN MAGANG MAHASISWA

**N A M A** : Mohamad Fadjar Nurditia  
**N I M** : 20121111002  
**Program Studi** : Manajemen  
**Tempat Magang** : Bank Mandiri Kantor Cabang Depok  
**Alamat Magang** : Jl. Margonda Raya No. 2

No	Hari/ tgl	Jam (dari ... sd....)	Jumlah jam	Uraian kegiatan	Hasil	Paraf PL	Kete- rangan
1	Senin 01-02- 2016	08.00- 16.30	8 jam 30 menit	- Melakukan OTS atau Survey ke tmpt Usaha nasabah		✓	
2	Selasa 02-02- 2016	08.00- 16.30	8 jam 30 menit	- Penjelasan Tentang Keg. operasional mikro.		✓	
3	Rabu 03-02- 2016	08.00- 16.30	8 jam 30 menit	- mengumpulkan & menganalisis Produk- Produk tabungan.		✓	
4	Kamis 04-02- 2016	08.00- 16.30	8 jam 30 menit	- melakukan Rekap jaminan kredit nasabah.		✓	
5	Jumat 05-02- 2016	-	-	-		✓	A

Penyusun

(Mohamad Fadjar Nurditia)

Mengetahui:  
Dosen Pembimbing

(...Ahmad A.....)

Pembimbing Lapangan

(...Nur Handayani.....)

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
 Branch Depok Margonda-Unit 1  
 Nur Handayani  
 Micro Banking Manager

## Lampiran 6: Catatan Harian Magang Mahasiswa



## CATATAN HARIAN MAGANG MAHASISWA

**N A M A** : Mohamad Fadjar Nurditia  
**N I M** : 20121111002  
**Program Studi** : Manajemen  
**Tempat Magang** : Bank Mandiri Kantor Cabang Depok  
**Alamat Magang** : Jl. Margonda Raya No. 2

No	Hari/ tgl	Jam (dari ... sd....)	Jumlah jam	Uraian kegiatan	Hasil	Paraf PL	Kete- rangan
1	Senin 08-02- 2016	—	—	—		✓	Libur Imlek
2	Selasa 09-02- 2016	08.00 - 16.30	8 jam 30menit	- Melanjutkan OTS atau survey ke Tempat nasabah		✓	
3	Rabu 10-02- 2016	—	—	—		✓	I
4	Kamis 11-02- 2016	08.00 - 16.30	8 jam 30menit	- melanjutkan mengerjakan Laporan magang - Observasi pada Teller.		✓	
5	Jumat 12-02- 2016	08.00 - 17.00	9 jam	- melanjutkan untuk mengerjakan Laporan magang		✓	

Penyusun

(Mohamad Fadjar Nurditia)

Mengetahui:  
Dosen Pembimbing

(.....)

Pembimbing Lapangan

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
Branch Depok Margonda-Unit 1

(Nur Handayani.....)

**Nur Handayani**  
Micro Banking Manager

Lampiran 7: Rencana Kegiatan Magang Mahasiswa



RENCANA KEGIATAN MAGANG MAHASISWA

N A M A : Mohamad Fadjar Nurditia  
 N I M : 20121111002  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat Magang : Bank Mandiri Kantor Cabang Depok  
 Alamat Magang : Jl. Margonda Raya No. 2

No	Kegiatan	Waktu	Januari					Februari					
			1	2	3	4	5	1	2	3	4		
1	mengamati Funding	08.00 - 16.30				✓							
2	mengamati Kredit mikro	08.00 - 16.30					✓						
3	mengamati kredit mikro	08.00 - 16.30						✓					
4	mengamati kredit mikro	08.00 - 16.30							✓				
5													
6													

Penyusun

(Mohamad Fadjar Nurditia)

Mengetahui:  
Dosen Pembimbing

(.....)

Pembimbing Lapangan

(Nur Handayani.....)

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
Branch Depok Margonda-Unit 1

**Nur Handayani**  
Micro Banking Manager

Lampiran 8: Pelaksanaan Kegiatan Magang Mahasiswa



PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA

**N A M A** : Mohamad Fadjar Nurditia  
**N I M** : 20121111002  
**Program Studi** : Manajemen  
**Tempat Magang** : Bank Mandiri Kantor Cabang Depok  
**Alamat Magang** : Jl. Margonda Raya No. 2

No	Kegiatan	Waktu	Januari					Februari				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	
1	mengamati Teller dan CS	08.00-16.30				✓	✓					
2	mengamati kredit mikro	08.00-16.30				✓	✓					
3	melakukan survey ke nasabah	08.00-16.30						✓	✓			
4	melakukan rekap data jaminan	08.00-16.30						✓				
5												
6												
7												
8												
9												
10	dst											

Penyusun

(Mohamad Fadjar Nurditia)

Mengetahui:  
Dosen Pembimbing

(..Ahmad Mansur..)

Pembimbing Lapangan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
Branch Depok Margonda-Unit 1

**Nur Handayani**  
Micro Banking Manager  
(..Nur Handayani..)

## Lampiran 9: Evaluasi Sikap Mahasiswa Magang



## EVALUASI SIKAP MAHASISWA MAGANG

Nama : Mohamad Fadjar Nurditia  
 NIM : 20121111002  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat Magang : Bank Mandiri Kantor Cabang Depok  
 Alamat : Jl. Margonda Raya No. 2

No	KOMPONEN YANG DINILAI	NILAI			
		1	2	3	4
1.	HUBUNGAN ANTAR MANUSIA				
	a. Mengadakan pendekatan kepada orang yang terkait dalam pekerjaan				✓
	b. Dapat berkomunikasi dengan semua orang yang terkait dalam pekerjaan				✓
2.	PARTISIPASI & INISIATIF MAHASISWA DI TEMPAT MAGANG				✓
3.	TANGGUNG JAWAB DALAM TUGAS				
	a. Menerima beban tugas sesuai dengan prosedur			✓	
	b. Melaksanakan tugas sesuai dengan wewenangnya				✓
	c. Menggunakan setiap kesempatan untuk belajar/mendapatkan pengalaman				✓
	d. Meninggalkan tempat tugas setelah melakukan tanggung jawab tugas			✓	
4.	KEJUJURAN				
	a. Melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku di tempat magang			✓	
	b. Membuat laporan sesuai data yang ada			✓	
	c. Menandatangani daftar hadir sesuai waktu kehadirannya				✓
	d. Mengakui kesalahan yang telah dilakukan/tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain			✓	
5.	KEDISIPLINAN				
	a. Datang tepat waktunya				✓
	b. Mentaati tata tertib / ketentuan-ketentuan yang berlaku di tempat praktik dan pendidikan				✓
6.	SOPAN SANTUN				
	Menghargai orang lain, yaitu terhadap:				
	a. Klien/masyarakat				✓
	b. Teman sejawat				✓
	c. Anggota tim				✓

## Lampiran 9: Evaluasi Sikap Mahasiswa Magang (Lanjutan)

No	KOMPONEN YANG DINILAI	Nilai			
		1	2	3	4
7.	<b>KERJASAMA</b>				
	a. Tidak sering terjadi kesalahpahaman dalam bekerja secara tim				✓
	b. Dapat bekerjasama dalam tim				✓
8.	<b>PENAMPILAN DIRI</b>				
	a. Pakaian bersih dan rapi			✓	
	b. Cekatan				✓
	c. Sabar			✓	
	d. Tidak ragu-ragu dalam bertindak				✓
9.	<b>KETELITIAN</b>				
	a. Dalam melaksanakan tugas, tidak sering melakukan kesalahan yang sama				✓
	b. Teliti menyelesaikan tugas dan hasilnya baik				✓
10	<b>KEMATANGAN PROFESIONAL</b>				
	a. Dalam melaksanakan tugas bertindak dengan tenang				✓
	b. Merahasiakan dan menghindari pembicaraan yang tidak perlu tentang Nasabah/ Klien /masyarakat				✓
<b>JUMLAH SKOR</b>		<b>97</b>			

\*) diisi oleh Pembimbing Lapangan

**Keterangan:****Konversi Nilai:**

4 : Sangat Baik  
 3 : Baik  
 2 : Cukup  
 1 : Kurang

Depok 12 Februari 2016

Penilai PT. Bank Mandiri (Petro) Tbk.  
 Pembimbing Lapangan Branch Depok Margonda-Unit 1

*Nur Handayani*  
 (Nur Handayani)  
 Micro Banking Manager

## Lampiran 10: Evaluasi Keterampilan Mahasiswa



## EVALUASI KETRAMPILAN MAHASISWA MAGANG

Nama : Mohamad Fadjar Nurditia  
 NIM : 20121111002  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat Magang : Bank Mandiri Kantor Cabang Depok  
 Alamat : Jl. Margonda Raya No. 2

No	KOMPONEN YANG DINILAI	Nilai			
		1	2	3	4
1.	PEMAHAMAN PERUSAHAAN/BANK				
	a. Pengetahuan organisasi perusahaan			✓	
	b. Pengetahuan tentang produk utama perusahaan				✓
	c. Pengetahuan dan pemahaman fungsi setiap bagian perusahaan				✓
	d. Pengetahuan dan pemahaman Job Deskripsi setiap bagian perusahaan				✓
	e. Pemahaman sistem dan prosedur kerja antar bagian dalam perusahaan				✓
2.	RENCANA DAN REALISASI KEGIATAN				
	a. Kemampuan merencanakan kegiatan				✓
	b. Kesesuaian rencana dengan realisasi				✓
	c. Ketepatan waktu rencana dengan realisasi			✓	
	d. Kesesuaian rencana dengan kompetensi mahasiswa				✓
	e. Kesesuaian rencana dengan bidang kerja di bagian perusahaan				✓
3.	KEBERHASILAN PENYELESAIAN MASALAH				
	a. Kemampuan mengidentifikasi masalah			✓	
	b. Kecepatan menyelesaikan masalah			✓	
	c. Ketepatan menyelesaikan masalah			✓	
	JUMLAH SKOR				47

\*) diisi oleh Pembimbing Lapangan

## Keterangan:

## Konversi Nilai:

4 : Sangat Baik  
 3 : Baik  
 2 : Cukup  
 1 : Kurang

Depok, 12 Februari 2016

Penilai  
 Pembimbing Lapangan

*Nur Handayani*  
 Nur Handayani  
 (.....)

Lampiran 11: Evaluasi Pengetahuan Mahasiswa Magang



EVALUASI PENGETAHUAN MAHASISWA MAGANG

Nama : Mohamad Fadjar Nurditia  
 NIM : 20121111002  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat Magang : Bank Mandiri Kantor Cabang Depok  
 Alamat : Jl. Margonda Raya No. 2

No	KOMPONEN YANG DINILAI	Nilai			
		1	2	3	4
1.	TATA TULIS LAPORAN				
	a. Kebenaran ejaan				✓
	b. Kesesuaian penulisan dengan buku panduan				✓
	c. Relevansi materi dengan judul			✓	
2.	PRESENTASI				
	a. Media penyampaian materi			✓	
	b. Penyampaian materi sistematis			✓	
	c. Penguasaan materi			✓	
	d. Kedalaman materi			✓	
	e. Kesuaian jawaban dengan pertanyaan			✓	
	f. Eyes contact			✓	
	g. Gerak tubuh			✓	
JUMLAH SKOR		32			

\*) diisi oleh Dosen Penguji/Dosen Pembimbing

Keterangan:

Konversi Nilai:

- 4 : Sangat Baik
- 3 : Baik
- 2 : Cukup
- 1 : Kurang

Jakarta 2-3-2016

Penilai  
Dosen Penguji/Pembimbing

(Ahmad Adnanurrahman)

Lampiran 12: Lembar Bimbingan Laporan Magang Mahasiswa



LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN MAGANG MAHASISWA

Nama : Mohamad Fadjar Nurditia  
 NIM : 20121111002  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat Magang : Bank Mandiri Kantor Cabang Depok  
 Alamat : Jl. Margonda Raya No. 2

No	Hari/Tanggal	Konsultasi	Paraf Dosen Pembimbing	Paraf Mahasiswa	Keterangan
1	Sabtu 27-02-2016	Overview utk Laporan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	—
2	Rabu 02-03-2016	Finalisasi Laporan	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	—
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

Jakarta, <sup>2-3-</sup>..... 2016  
 DOSEN PEMBIMBING MAGANG

*[Signature]*  
 (.....  
 Alward Adnanwa)

mandiri

## FORM PENILAIAN RISET/PENELITIAN DAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI BANK MANDIRI

Nama : Mohamad Faejar Nuradita  
 Jurusan : Manajemen  
 Sekolah / Perguruan Tinggi : STIE INDONESIA BANKING SCHOOL  
 Tgl Magang : 18 Januari sd 12 Februari 2016  
 Unit Kerja Magang :  
 Mentor/NIP : Nur Handayani / 9971025739  
 Project / Pekerjaan : Micro Banking Manager

No.	Komponen	Indikator Penilaian	Baik	Cukup	Kurang	Catatan
Perguruan Tinggi - Praktek Kerja Lapangan						
1	Kedisiplinan	Mematuhi peraturan disiplin pegawai dan hadir sesuai jadwal serta tepat waktu selama menjalankan praktek kerja lapang	✓			
2	Kerajinan	Menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal/memenuhi batas waktu yang ditentukan dan bekerja dengan cepat serta cekatan	✓			
3	Proaktif	Mempunyai sifat inisiatif yang tinggi dan kreatif dalam mencari solusi/alternatif serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menggali informasi	✓			
4	Kualitas	Melaporkan & mempresentasikan laporan Praktek Kerja Lapangan yang dikerjakan secara terstruktur dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan	✓			
Perguruan Tinggi - Riset atau Penelitian Tugas Akhir						
1	Keandalan	Penguasaan mahasiswa pada permasalahan dan tujuan riset atau penelitian tugas akhir		✓		


  
**mandiri**

2	Metodologi	Sistematika mahasiswa pada penyusunan metodologi yang digunakan dalam riset atau penelitian tugas akhir	✓		
3	Kompetensi	Pemahaman mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang didapat di kampus dan Bank Mandiri dalam menyelesaikan riset atau penelitian tugas akhir yang dikerjakan	✓		
4	Konsultasi	Keaktifan mahasiswa berkonsultasi dan berdiskusi/berkomunikasi secara baik dengan mentor di Bank Mandiri	✓		
5	Kualitas	Riset atau Penelitian Tugas Akhir yang dikerjakan menghasilkan laporan yang terstruktur dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan serta memiliki hasil yang bermanfaat bagi Bank Mandiri	✓		

Jakarta, 12 Februari 2016

Mengetahui,

*Sams*  
 Nuz Harlapani

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
 Branch Depok Margonda-Unit 1



PT Bank Mandiri (Persero) Tbk  
 Branch Depok Margonda - Unit 1  
 Jl. Margonda Raya No. 2 Depok 16423  
 Telp. (021) 7720 4735  
 Fax. (021) 7721 0816

**SURAT KETERANGAN MAGANG**  
 Surat No: MBC.DPK2/ 061 /2016

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Munasit  
 NIP : 0572281848  
 Jabatan : Micro Banking Cluster Manager  
 Nama Perusahaan : PT Bank Mandiri Kantor Cabang Depok Margonda  
 Alamat Perusahaan : Jalan Margonda Raya No. 2 Depok

Menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Mohamad Fadjar Nurditia  
 NIM : 20121111002  
 Program Studi S1 : Manajemen  
 Alamat Rumah : Pondok Tirta Mandala Jalan Yudhistira Blok O-1 No. 5, Depok

adalah mahasiswa dari INDONESIA BANKING SCHOOL beralamat di Jalan Kemang Raya No. 35 Jakarta Selatan, yang magang di tempat kami PT/BANK MANDIRI Kantor Cabang Depok Margonda sejak tanggal 18 Januari sampai dengan tanggal 12 Februari 2016 dengan hasil sangat baik/~~baik/cukup~~.\*).

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk digunakan seperlunya bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 12 Februari .....2016  
 Hormat kami,  
 PT/BANK MANDIRI (Persero) Tbk

Achmad Munasit  
 (Micro Banking Cluster Manager)

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
 Branch Depok Margonda Unit 1

\*). Coret yang tidak perlu