



LAPORAN AKHIR

**PENTINGNYA BAHASA INGGRIS DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI
NASABAH ASING PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
JEMBER**

Asal :	Hadiah	Klass
	Perseorangan 17 JUL 2008	427 HAD
Perkatalog :		

DISUSUN OLEH:

ULVIA MARWA HADI

040103101072

**DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SAstra
UNIVERSITAS JEMBER
2008**

LEMBAR PENGESAHAN

**Ka. Bank Syariah Mandiri
Cabang Jember**



UCOK MULYADI

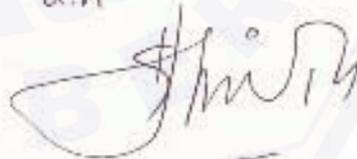
Dosen Pembimbing



**AHMAD HARIYONO, S.Pd, M.Pd
NIP. 132210543**

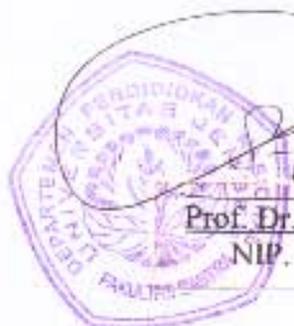
**Ketua Program
DIPLOMA III Bahasa Inggris
Universitas Jember**

a.n



**Drs. WISASONGKO, M.A
NIP. 131798138**

**Deakan Fakultas Sastr
Universitas Jember**

**Prof. Dr. Samudji, M.A
NIP. 130531973**

Laporan ini dipersembahkan untuk :

Suamiku **Yoyok Efendi**,

kedua Orang tuaku ayahanda **Buchori** dan ibunda **Hozaimah**

terima kasih atas do'a dan dukungannya

Saudaraku dan sahabat – sahabatku yang telah mendukungku

Almamaterku tercinta

MOTTO :

Ada raja kecil yang galak dan suka memberontak
Ada filusuf tua yang terkantuk – kantuk mencnungi rahasia alam semesta
Ada gunung merapi yang menyimpan sejuta magma
Ada juga gua garba yang diziarahi para pendosa dan pendo'a
(joko pinurbo)

One step must start of a journey, ane word must start of a prayer,
one hope will raise the spirit, one touch can show a care,
one heart can know what's true
(anonim)

Never put off until tomorrow what you can do today

Masa lalu bukanlah angin lalu tapi merupakan pandangan kedepan untuk lebih
baik.
(Ulvia Marwa Hadi)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, karunia, pikiran dan kesehatan pada diri saya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik. Saya percaya bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, saya berharap adanya kritikan dan saran yang dapat menjadikan penulisan laporan ini lebih baik kedepan.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Samudji, M.A, Dekan Fakultas Sastra.
2. Drs. Wisasongko, M.A, Kepala Program Diploma III Bahasa Inggris.
3. Ahmad Haryono S.Pd, M.Pd, Dosen Pembimbing yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan penulisan laporan akhir ini dengan baik.
4. Agung Tri W. S.Pd, Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu memberi saran dan membimbing saya selama saya belajar di Fakultas Sastra Universitas Jember.
5. Seluruh staff Fakultas Sastra yang melayani segala sesuatu yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran saya.
6. Ucok Mulyadi, kepala cabang PT Bank Syariah Mandiri Jember, yang telah memberikan kami kesempatan untuk melaksanakan PKN di instansi yang bapak pimpin.
7. Maya Ayu S, yang telah membantu dan membimbing kami selama pelaksanaan PKN.
8. Keluarga besar PT. Bank Syariah Mandiri Jember, yang telah membantu dan membimbing kami selama PKN.
9. Semua orang yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberi banyak waktu, kesempatan dan ilmu pengetahuan, tidak akan pernah saya lupakan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka. Amin.

Jember, 30 Juni 2008

Ulvia Marwa Hadi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Kegiatan PKN	3
1.4 Tempat dan Waktu PKN	4
1.5 Langkah – langkah PKN	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kegunaan Bahasa Inggris	6
2.2 Kemampuan Mendengar (<i>Listening Skill</i>)	6
2.3 Kemampuan Membaca (<i>Reading Skill</i>)	7
2.4 Kemampuan Berbicara (<i>Speaking Skill</i>)	7
2.5 Kemampuan Menulis (<i>Writing Skill</i>)	8
2.6 <i>Customer Service</i>	8
2.7 <i>Western Union Service</i>	9
2.8 Definisi Bank	9
2.9 Fungsi Bank	10
2.10 Macam Bank Berdasarkan Fungsinya	10
2.11 Macam Bank Berdasarkan Sistem Kerja	11

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah PT Bank Syariah Mandiri	12
3.2	Struktur Organisasi	14
3.3	Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	15
3.4	Budaya dan Prinsip Bank Syariah Mandiri	16
3.5	Ruang Lingkup dan Tugas, Wewenang serta Tanggung Jawab Bank Syariah Mandiri	18

BAB IV HASIL PKN

4.1	Kegiatan Selama PKN	29
4.2	Gambaran PKN	31
4.3	Gambaran <i>Western Union Service</i>	32
4.4	Kegiatan Bahasa Inggris sebagai Upaya untuk Mengoptimalkan Pelayanan <i>Nasabah Western Union</i> di Bank Syariah Mandiri	46

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	50
5.2	Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Lampiran

1. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember
2. Slip Pembayaran SPP Universitas Muhamadiyah Jember
3. Slip Pembayaran Tagihan
4. Slip Aplikasi Transfer
5. Slip Bukti Setoran
6. Slip Penarikan
7. Simbol Western Union
8. Kartu Anggota Western Union



ABSTRAKSI

Bank adalah sebuah lembaga yang mengutamakan pelayanan finansial. Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional memiliki keterkaitan penting dengan aktivitas pelayanan perbankan, khususnya terhadap pelayanan asing (Western Union Service). Pelayan nasabah (customer service) harus mengetahui bahwa bahasa Inggris dapat mengoptimalkan pelayanan asing (Western Union Service). Oleh karena itu laporan ini mencoba untuk memberikan penjelasan tentang apakah pelayanan asing (Western Union Service), apakah kegunaan bahasa Inggris dalam pelayanan asing (Western Union Service), dan apa hubungan /keterkaitan bahasa Inggris dengan pelayanan asing (Western Union Service). Dengan pengamatan dan perolehan informasi – informasi lain, penjelasan ini dibuat. Pelayanan asing (Western Union Service) merupakan jalan tercepat dalam pengiriman maupun penerimaan uang di seluruh dunia. Kemampuan bahasa Inggris yang terdiri dari kemampuan berbicara, kemampuan membaca, kemampuan mendengar dan kemampuan menulis merupakan kesatuan yang penting dalam menjelaskan produk – produk pelayanan asing (Western Union Service) dan dalam pengoperasian komputer. Sehingga, kualitas pelayanan perbankan akan pelayanan nasabah merupakan jalan yang benar – benar diutamakan untuk melayani nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Jember dalam meningkatkan dan mengelola sistem kerja yang profesional dan selalu mencoba memberi pelayanan yang terbaik untuk nasabah.

UNIVERSITAS JEMBER
1997





BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang yang mempunyai sumber potensi alami dan sumber potensi buatan sebagai aset untuk menjadi sebuah negara yang maju. Sistem keuangan di Indonesia merupakan suatu kreasi utama yang pada era globalisasi dan pasar bebas ini membawa dampak baik dan buruk dalam berbagai sektor khususnya pada bidang perekonomian. Bertambahnya (meningkatnya) perekonomian sangat berhubungan erat dengan perusahaan – perusahaan dan lembaga – lembaga keuangan. Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang bisa menjadi perantara antara pemerintah dengan masyarakat. Tugas utamanya adalah mengalihkan dana (loanable funds) dari penabung ke peminjam dalam upaya meningkatkan standart kehidupan.

Bank sebagai salah satu lembaga finansial harus mampu memikat ketertarikan masyarakat dengan melakukan pelayanan yang terbaik untuk nasabah mereka. Nasabah memegang peranan penting dalam menilai kualitas jasa dari bank tersebut. Dengan demikian kualitas jasa (service quality) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang mereka terima. (Lupiyoadi, 2001 : 148)

Kualitas jasa merupakan penilaian utama para nasabah. Kualitas jasa yang didukung dengan fasilitas yang memadai dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam membentuk minat beli. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 2001 : 233). Dengan adanya kualitas yang baik, maka nasabah akan merasa puas dan mempunyai keinginan untuk membeli kembali (repurchase) jasa itu. Sehingga secara otomatis akan menambah jumlah nasabah.

Bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa internasional yang berkaitan erat dengan aktivitas pelayanan perbankan. Kemampuan dalam berbicara, membaca, dan menulis dengan bahasa Inggris sangat penting dalam menjelaskan

produk asing mereka; misalnya : MCS (*Money Changer Service*), pelayanan penukaran uang asing (WUS/ *Western Union Service*). Bahasa Inggris juga penting di beberapa terminologi perbankan. Untuk itu pegawai bank harus mampu berbahasa Inggris meskipun hanya secara pasif.

PT BSM (Bank Syariah Mandiri) Jember memiliki keunggulan sebagai alternatif jasa perbankan bagi masyarakat Indonesia yang selalu hadir dengan pelayanan (*customer service*) yang prima. Salah satu program umum PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Jember yaitu WUS (*Western Union Service*) yang melayani pengiriman dan penerimaan uang dari negara lain. Tenaga kerja Indonesia yang ada di luar negeri sangat membutuhkan jenis pelayanan ini untuk mengirim uang ke keluarga mereka di Indonesia ataupun para pelajar Indonesia di luar negeri yang setiap saat membutuhkan uang dalam waktu yang amat cepat dan aman.

Indonesia adalah negara yang indah yang memiliki banyak tempat wisata dan pulau – pulau yang kaya akan budaya. Keadaan inilah yang banyak menarik wisata asing berkunjung ke Indonesia untuk rekreasi ataupun hanya sekedar menghilangkan stress atau untuk bersantai. Kegiatan ini juga memerlukan sebuah transaksi keuangan, dengan ini mereka sangat membutuhkan pelayanan WUS untuk memenuhi keperluan mereka selama berkunjung ke Indonesia.

Kepuasan nasabah dapat diperoleh apabila harapan konsumen akan kualitas jasa terpenuhi (sesuai atau tidaknya pelayanan yang mereka peroleh dengan keinginan mereka). Oleh karena itu, kita perlu pengamanan keuangan kita.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan selama Praktek Kerja Nyata (PKN), dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah *Western Union Service* itu?
2. Apakah kegunaan bahasa Inggris dalam aktivitas pelayanan *Western Union Service* di PT. Bank Syariah Mandiri Jember?

3. Apakah keterkaitan antara bahasa Inggris dengan sistem pelayan yang ada pada PT. Bank Syariah Mandiri Jember dalam pelayanan Western Union Service?

1.3 Tujuan dan Manfaat Kegiatan PKN

1.3.1. Tujuan PKN

Tujuan PKN dapat didefinisikan dalam dua aspek, secara umum dan secara khusus.

1. Tujuan umum kegiatan PKN

- Mengetahui kinerja perbankan secara mendetail
- Mengetahui tugas dan fungsi setiap bagian perbankan
- Menyalurkan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh selama belajar di D-III Bahasa Inggris.

2. Tujuan khusus kegiatan PKN

- Mengetahui tentang kegunaan bahasa Inggris dalam pelayanan nasabah sebagai upaya meningkatkan pelayanan bagi nasabah asing (*Western Union Service*) pada PT Bank Syariah Mandiri Jember
- Sebagai penyalur pengalaman kerja dalam menyiapkan diri untuk terjun ke dunia kerja

1.3.2. Manfaat PKN

Terdapat beberapa manfaat kegiatan PKN bagi Instansi itu sendiri dan bagi kita sebagai pelajar :

1. Manfaat PKN bagi Instansi

- Mahasiswa membantu tugas – tugas (pekerjaan) karyawan
- Instansi mendapat beberapa masukan/saran dari mahasiswa dalam dan untuk perkembangan instansi/perusahaan
- Sebagai perantara yang menguatkan kerja sama antara instansi dengan fakultas Sastra

2. Manfaat PKN bagi Mahasiswa

- Menerapkan ilmu yang didapat dari fakultas
- Memperkaya ilmu dan keahlian mahasiswa sebelum terjun ke dalam dunia kerja yang sebenarnya
- Mahasiswa dapat mengetahui tujuan dasar kerja
- Sebagai persyaratan akademik pada program D-III Bahasa Inggris

1.4 Tempat dan Waktu PKN

1.4.1 Tempat PKN

Praktek Kerja Nyata ini telah kami laksanakan di sebuah instansi perbankan yaitu PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember yang beralamatkan di Jl. Panglima Sudirman No. 53 jember, Jawa Timur.

Telepon (0331) 411522, Faximile (0331) 411525 serta Email <http://www.SyariahMandiri.co.id>

1.4.2 periode praktek kerja nyata

Praktek Kerja Nyata (PKN) ini telah dilaksanakan selama 90 jam efektif, terhitung mulai tanggal 14 Januari 2008 sampai tanggal 25 Januari 2008. Dengan hari kerja efektif hari Senin – Jum'at, dan pada hari Sabtu dan Minggu libur.

Dengan jadwal sebagai berikut:

- | | |
|----------------------------------|---------------------|
| ➤ Senin – Kamis | : 07.30 – 17.00 WIB |
| <i>(istirahat)</i> | : 12.00 – 13.00 WIB |
| ➤ Jum'at | : 07.00 – 17.00 WIB |
| <i>(istirahat/shalat Jum'at)</i> | : 11.00 – 13.00 WIB |
| ➤ Sabtu dan Minggu | : libur |

1.5 Langkah – langkah PKN

Ada beberapa langkah yang harus ditempuh sebelum melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN), diantaranya :

1. Registrasi, melengkapi lembar registrasi yang terdiri dari; nama, alamat dan nomer telepon instansi/perusahaan
2. Melengkapi lembar PKN yang meliputi data personal mahasiswa
3. Penyerahan lembar PKN kepada kemahasiswaan di Fakultas Sastra Universitas Jember
4. Pemberian surat permohonan PKN untuk instansi
5. Setelah menerima surat persetujuan dari instansi, kemudian menghadap kepada ketua umum Program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dengan membawa kwitansi pembayaran PKN dan persyaratan – persyaratan lain meliputi foto kopi sertifikat PKL
6. Menunggu pertemuan untuk pembekalan dari ketua umum program D3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra, Universitas Jember.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kegunaan Bahasa Inggris

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang kini sudah menjadi bahasa yang sangat penting di berbagai sektor dunia kerja. Bahasa Inggris bukanlah suatu bahasa yang sulit untuk dipahami. Sebagai orang terpelajar kita sudah dikenalkan dengan bahasa Inggris sejak kita berada di bangku Sekolah Dasar bahkan di saat kita duduk di bangku Sekolah Taman Kanak – Kanak.

Bahasa Inggris merupakan bahasa komunikasi yang sangat dibutuhkan di dunia kerja maupun untuk alat komunikasi kita dengan orang lain terutama orang asing. Sebagaimana kita ketahui bahwa kini sudah banyak warga asing yang datang ke Indonesia, misalnya untuk kunjungan wisata, studi banding, mencari nafkah atau bahkan tidak sedikit yang bertempat tinggal di Indonesia dan berkewarganegaraan Indonesia serta tidak sedikit perusahaan – perusahaan asing yang berdiri di Indonesia. Dengan kemampuan kita dalam berbahasa Inggris secara baik dan benar, maka kita tidak akan dipandang rendah dan tidak mudah dibohongi/dipermainkan, tapi sebaliknya kita akan menjadi mitra kerja yang solid untuk melakukan suatu kerja sama.

Dalam bahasa Inggris terdapat komponen – komponen penting dalam mempermudah penguasaan bahasa Inggris dengan cepat dan mudah. Terdapat 6 (enam) komponen utama yaitu kemampuan dalam mendengar (*listening skill*), kemampuan dalam membaca (*reading skill*), kemampuan dalam berbicara (*speaking skill*), kemampuan dalam menulis (*writing skill*).

2.2 Kemampuan Mendengar (*Listening Skill*)

Mendengar merupakan kodrat kita sebagai manusia. Kita terlahir di dunia dengan dikaruniai indera pendengar yaitu telinga. Dalam pembelajaran bahasa Inggris kita juga mengandalkan pendengaran kita untuk selalu membiasakan mendengarkan kata – kata dalam bahasa Inggris. Kosakata penting bagi kita

dalam pembelajaran Listening Skill ini, karena akan banyak kosakata yang akan kita terima dari berbagai informasi yang akan kita peroleh. Dengan mendengar ini, kita juga harus memperhatikan beberapa aspek diantaranya; intonasi baca, pronunciation (pengucapan) kata dari sumber yang kita dengar.

Kita dapat melatih telinga kita dengan bahasa Inggris melalui berbagai cara, misalnya; mendengarkan musik / siaran berita dalam bahasa Inggris, dapat juga dengan kaset – kaset / film yang berbahasa Inggris. Apabila kita sudah membiasakan telinga kita mendengar suatu percakapan ataupun kata – kata dalam bahasa Inggris maka mudah bagi kita untuk memahami dan menguasai bahasa Inggris dengan cepat.

2.3 Kemampuan Membaca (*Reading Skill*)

Komponen kedua yaitu kemampuan membaca (*reading skill*). Membaca sudah sering dan kita sudah terbiasa melakukannya akan tetapi membaca dalam bahasa Inggris terkadang menjadi hal yang jarang kita lakukan. Padahal membaca itu adalah hal yang akan membawa kita menuju pintar. Dengan banyak membaca kita akan mendapat tambahan pengetahuan dan tambahan kosakata – kosakata yang baru bagi kita.

Membaca dalam bahasa Inggris akan melatih mulut kita. Aspek yang perlu diperhatikan adalah pronunciation (pengucapan) kata yang benar, intonasi kalimat dalam membaca, agar mudah dimengerti oleh lawan bicara.

Banyak cara untuk melatih membaca, misalnya; membaca buku pelajaran bahasa Inggris, buku cerita bahasa Inggris, majalah atau surat kabar dalam bahasa Inggris ataupun kamus berbahasa Inggris.

2.4 Kemampuan Berbicara (*Speaking Skill*)

Speaking skill (kemampuan berbicara/ bercakap) adalah komponen dimana kita mempraktekkan bagaimana cara kita berkomunikasi dengan orang lain dalam bahasa Inggris. Akan lebih mudah jika kita mempelajari sesuatu dan kita langsung mempraktekkannya di luar. Dalam speaking skill ini, adalah jalan dimana kita

akan mengetahui seberapa besar kita mengerti dan dapat menyampaikan kembali isi informasi yang ada dalam bahasa asing yang kita pelajari.

Speaking skill dapat dilatih dengan berbagai cara; seperti kita berkomunikasi dengan orang lain dengan bahasa Inggris, kita juga bisa mendengarkan suatu informasi dari media apapun dan kita uraikan kembali/ sampaikan kembali dengan kata – kata kita sendiri, sehingga pendengar akan lebih mudah mengerti dengan apa yang kita sampaikan. Speaking skill ini juga memperhatikan cara penyampaian yaitu intonasi, pronunciation (pengucapan) dan penggunaan kata yang tepat.

2.5 Kemampuan Menulis (*writing Skill*)

Komponen ini merupakan komponen yang paling sulit. Menulis dalam bahasa Inggris memerlukan teknis dimana kita harus memperhatikan susunan kata misalnya, tense yang digunakan dan kata – kata yang akan membuat pembaca lebih mudah mengerti akan hal yang kita sampaikan dalam tulisan tersebut. Kosakata yang banyak sangat membantu kita dalam writing skill ini. Keterkaitan antarkalimat maupun paragraf merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dari komponen ini.

2.6 Customer Service (pelayanan nasabah)

Berdasarkan kamus “*American Heritage*” (1995 : 327), pelayanan nasabah (Customer Service) merupakan bantuan / pertolongan yang disediakan perusahaan untuk orang (masyarakat) yang membeli/menggunakan produk- produk ataupun pelayanan dari perusahaan tersebut.

Customer Service (CS) merupakan aspek utama yang sangat penting dalam proses pengembangan suatu perusahaan dengan pelayanan terhadap nasabah yang baik, maka nasabah akan merasa puas. Tingkat kepuasan nasabah inilah yang menjadi hal utama yang harus diperhatikan karena sangat berpengaruh dalam penarikan nasabah baru untuk ikut serta dalam memakai / menggunakan jasa dan produk – produk perusahaan tersebut.

Lean (2005 : 9) mengungkapkan, “ definisi dari Customer Service (Pelayanan Nasabah) adalah manfaat akan tatap muka dengan nasabah. CS

memiliki dampak yang penting dalam memberi kepuasan pada nasabah. Pemimpin CS ditantang untuk mempertahankan terus kinerja dan kemampuan tim (kelompok) dalam meringankan aspek dari dalam maupun aspek lain dalam suatu perusahaan.

2.7 *Western Union Service (Pelayanan Asing)*

Berdasarkan Buku Panduan Operasional Western Union, Western Union merupakan jalan tercepat untuk mengirim dan menerima uang dari seluruh dunia. Bisa kita lihat dari webside "www.bri.co.id" maka kita akan memperoleh informasi bahwa :

- Western Union merupakan sistem yang digunakan diseluruh dunia dalam pelayanan pengiriman (pemindahan) uang.
- Western Union memiliki lebih dari 280.000 agen (cabang) di seluruh dunia dan Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagai salah satu agen di Indonesia. Western Union membantu para nasabah untuk mengirim uang mereka dengan cepat. Setiap pengiriman uang dijaga oleh sebuah system keamanan standar internasional dan pembuktian dengan sebuah kode pengiriman.

2.8 *Definisi Bank*

Kata "Bank" berasal dari bahasa Itali "Banca" yang memiliki arti " meja pemasaran yang digunakan untuk penukaran uang". Berdasarkan peraturan pemerintah No.1, 1995, " Bank" adalah seluruh komponen perusahaan dan instansi tanpa perlindungan hukum, yang secara terbuka menerima uang deposito dan memberi kredit sebagai pertanggung jawaban mereka.

Berdasarkan UU No.14, 1967, tentang aturan pokok perbankan, " Bank adalah sebuah lembaga finansial yang memiliki tugas pokok untuk memberi kredit dan melayani pertukaran uang". G.M. Verrijn Stuart (2000 : 8) menyebutkan.: Bank adalah instansi (lembaga) yang menerima kredit (giro, deposito, dan tabungan) memberi kredit jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang, dan memberi pelayanan lain; seperti surat kredit, pengiriman uang dan lain – lain.

2.9 Fungsi Bank

Undang – Undang No.10, Tahun 1998, mengungkapkan bahwa, fungsi utama perbankan di Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana. Menurut Susilo (2000 :6) Bank disamping mempunyai fungsi utama sebagai perantara finansial, Bank juga memiliki fungsi yang lebih spesifik (khusus) yaitu sebagai agen untuk pelayanan.

Sebagai agen terpercaya, aktivitas perbankan ditemukan dari kepercayaan antarbank dengan nasabah mereka. Sebagai agen pemerintah, Bank sebagai penyimpan (pengumpul) dan penyalur yang dibutuhkan untuk membantu kelancaran aktivitas ekonomi dalam sektor yang nyata yaitu seperti investasi (penanaman), distribusi (penyaluran), dan pengonsumsi (pemakaian) barang – barang ataupun jasa pelayanan. Sebagai agen pelayanan, Bank memberikan pelayanan seperti; pelayanan pengiriman uang, pelayanan penyimpanan kotak deposito, pelayanan pembukaan rekening.

2.10 Macam – Macam Bank Berdasarkan Fungsinya

Berdasarkan fungsinya Bank dibedakan menjadi :

1. Bank Umum

Bank Umum yaitu Bank yang melakukan aktivitas perbankannya secara konvensional (berdasarkan perjanjian /akad) atau bersifat intern perbankan dan memberi pelayanan dalam perputaran uang (Law No.10, 1998). Pelayanan merupakan ciri utama yang berarti bahwa bank dapat memberi semua pelayanan perbankan yang ada. Bank juga memiliki daerah operasional (kerja) yang luas.

Berdasarkan status yang menunjukkan kemampuan bank dalam melayani nasabah – nasabah mereka dan menunjukkan angka produk – produk utama yang ditawarkan bank didalamnya. Ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh bank umum diantaranya :

a. Bank Berencana

Bank Berencana adalah sebuah bank yang melakukan transaksi dalam penukaran uang asing, seperti: cek perjalanan dan surat kredit setelah mendapat/mempunyai persetujuan dari Bank Indonesia.

b. Bank Tidak Berencana

Bank Tidak Berencana adalah sebuah bank yang tidak mengizinkan melakukan transaksi sebagaimana bank berencana sehingga transaksi dilakukan oleh Negara tertentu.

2. **Bank Perkreditan Rakyat (BPR)**

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melakukan aktivitas dengan perjanjian secara intern dalam bank tersebut. Bank ini tidak memberikan pelayanan perputaran uang (Law No.10, 1998). Kegiatan BPR dibatasi (dipersempit) dari kegiatan utama bank. BPR tidak mengizinkan pengambilan deposito uang dalam giro.

2.11 Macam –Macam Bank Berdasarkan Sistem Kerja (Kinerja)

- a. Bank Koresponden (Bank dengan pelayanan surat – menyurat) : bank yang melayani proses pembukuan (dokumentasi) ekspor – impor
- b. Bank Cabang : bank yang memiliki cabang di daerah - daerah lain
- c. Bank Unit : bank yang memiliki beberapa unit di daerah lain, tetapi mereka dalam satu organisasi yang sama.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri

Cikal bakal PT. Bank Syariah Mandiri berawal dari usaha penyelamatan atas PT. Bank Susila Bhakti. Yayasan Kesejahteraan Negara, PT. Bank Dagang Negara bekerjasama dengan PT. Mahkota Prestasi mendirikan PT. Bank Susila Bhakti dengan berkantor pusat di Jakarta. Pasca krisis moneter dan ekonomi di Indonesia sejak Juli tahun 1997 – 1998 yang berimbas terhadap stabilitas peredaran uang (*cash flow*), PT. Bank Susila Bhakti memilih konversi menjadi Bank dengan sistem syariah. Pada saat berbagai upaya penyelamatan dilakukan oleh PT. Bank Susila Bhakti mulai dari langkah – langkah menuju merger.

Dengan terjadinya merger 4 Bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo kedalam PT. Bank Mandiri pada 31 Juli 1999, merencanakan perubahan Bank Susila Bhakti menjadi Bank Mandiri dengan Akta Notaris Nomor 23, tanggal 8 bulan 9 tahun 1999 yang dibuat oleh Sutjipto, S.H yaitu nama Bank Syariah menjadi Bank Syariah Mandiri.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.GBI/1999 memberi izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi prinsip syariah PT. Susila Bhakti. Selanjutnya dengan surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia menyetujui perubahan PT. Bank Susila Bhakti menjadi Bank Syariah Mandiri sebagai anak perusahaan Bank Mandiri.

Surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/5/GBI/UPP tanggal 30 Agustus 1999 Bank Syariah Mandiri memperoleh izin prinsip, dan melalui surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.GBI/1999 memberi izin usaha dengan akta pendirian PT. Bank Syariah Mandiri sebagai berikut :

- a. No. 29, tanggal 19 Mei 1999; notaris Sutjipto, S.H
- b. No. 78, tanggal 26 Agustus 1999; notaris Sugipto, S.H

- c. Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. (-12120 HT.01.04.TAHUN PELAJARAN 1999)
- d. Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. (-16495 HT.01.04.TAHUN PELAJARAN 1999)

Titik awal perkembangan Bank Syariah di Indonesia ditandai dengan diresmikannya UU no. 10 tahun 1998 yang mengatur dengan rinci landasan hukum serta jenis – jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh Bank Syariah serta arahan bagi Bank konvensional lainnya untuk membuka cabang sesuai ketentuan Bank Syariah.

Pada hari Senin tanggal 1 Nopember 1999 Bank Syariah Mandiri resmi beroperasi. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai Bank yang mengkombinasi idealisme usaha dengan nilai rohani sebagai landasan operasionalnya. Keselarasan antara idealisme usaha dan nilai – nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan dari Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia. Keunggulan lain yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat Indonesia yaitu selalu hadir dengan pelayanan (*customer service*) yang prima. Nasabah memegang peranan penting dalam menilai kualitas jasa dari sebuah Bank. Dengan demikian kualitas jasa (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang mereka terima (Lupiyoadi, 2001: 148)

Kualitas jasa merupakan penilaian utama para nasabah. Kualitas jasa yang didukung dengan fasilitas yang memadai dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam membentuk minat beli. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan (Supranto, 2001: 233). Dengan adanya kualitas yang baik, maka nasabah akan merasa puas dan memiliki keinginan untuk membeli kembali (*repurchase*) jasa itu. Sehingga secara otomatis akan menambah jumlah nasabah. Pelayanan jasa Bank Syariah Mandiri sebagai produk unggulan yaitu sistem pembiayaan bagi hasil mudharabah dan musyarakah.

Pedoman yang digunakan dalam menjalankan usaha perbankan yang berdasarkan prinsip syariah dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat

dalam meningkatkan produktifitas Bank Syariah Mandiri agar tidak menyimpang dengan peraturan yang ada, antara lain:

- a. UU No. 10 tahun 1998; tentang perbankan
- b. Fatwa
- c. Surat Edaran Bank Indonesia
- d. Buku Pedoman Bank Syariah Mandiri

3.2 Struktur Organisasi

Faktor yang paling penting dalam sebuah perusahaan adalah membentuk struktur organisasi dengan perencanaan struktur organisasi yang benar dan sebagai kegiatan bisnis dari perusahaan yang dapat memberi semangat tinggi untuk bekerja dalam membantu perusahaan menciptakan suatu situasi kerja yang menyenangkan sehingga dapat mengatur kegiatan produktivitas.

Pengelolaan Bank Syariah Mandiri sebagai lembaga keuangan dibagi menjadi dua yaitu “kantor pusat dan kantor cabang” oleh karena itu bentuk dari struktur organisasinya juga terbagi menjadi dua yaitu :

- a. Struktur organisasi pusat
- b. Struktur organisasi cabang

Struktur organisasi cabang dibentuk untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi pada lembaga perbankan sesuai dengan fungsinya yaitu menyediakan (*funding*) dan meminjami (*lending*). Bank memerlukan bagian pemasaran untuk memasarkan produk dan jasa, bagian operasional dan pendukung (sopir, satpam, OB).

Kantor Bank Syariah Mandiri Jember cabang jalan PB. Sudirman No. 52 Jember dengan kantor pusat operasionalnya (KPO) Jalan MH Thamrin, Jakarta Pusat, adapun kami sertakan struktur organisasi dan personalia Bank Syariah Jember yang pada saat ini jumlah karyawan yang ada berjumlah 20 orang.

Pengurus Bank Syariah Mandiri terdiri atas Dewan Pengawas Syariah, Dewan Komisaris, dan Dewan Direksi, dilantik per 30 Juni 2007

a. Dewan Pengawas Syariah

1. Ketua : Ali Yafie
2. Anggota : Prof. Dr. H. Said Agil Husin Almunawar
: Muh. Hidayat
: Muh. Syafi'i Antonio

b. Dewan Komisaris

1. Komisaris utama : Zainul Arifin
: Sofyan Syafri Harahap
: A. Noor Ilham
: Abdur Rohman
: Jakfaruddin Junus

c. Dewan Direksi

1. Direktur utama : Yuslam Fauzi
: Nana Mugiana Sumantri
: M. Haryoko
: Ogi Prasomiyono

Struktur tersebut di atas untuk Bank Syariah Mandiri Jember tidak jauh berbeda dengan struktur organisasi pada bank konvensional pada umumnya. Struktur organisasi dibuat demi tercapainya tujuan yang ditetapkan bersama berdasarkan tugas masing – masing komponen.

3.3 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

3.3.1 Visi Bank Syariah Mandiri

“menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha.”

3.3.2 Misi Bank Syariah Mandiri

- Menciptakan suasana perbankan syariah agar dapat berkembang dengan mendirikan syarikat dagang Islam yang terkoordinasi dengan baik.
- Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan melalui sinergi Bank Mandiri agar menjadi Bank Syariah terkemuka di Indonesia yang mampu meningkatkan nilai bagi para pemegang saham dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas.

- Memperkerjakan pegawai yang professional dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syariah.
- Menunjukkan komitmen terhadap standar kinerja operasional perbankan dengan pemanfaatan teknologi mutakhir serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.
- Mengutamakan mobilitas pendanaan dari golongan masyarakat menengah dan ritel, memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infaq, sadaqah yang relative efektif sebagai jaminan kepedulian sosial.
- Sebanyak mungkin tergantung pada pemodalannya sendiri dengan mengundang perbankan lain, segenap lapisan masyarakat dan investor asing.

3.4 Budaya dan Prinsip Bank Syariah Mandiri

3.4.1 Prinsip Bank Syariah Mandiri

1. Keadilan

Bank Syariah Mandiri memberikan bagi hasil, transfer prestasi dari mitra usaha dalam porsi yang adil sesuai dengan fitrah alam

2. Kemitraan

Posisi nasabah investor, penyusunan dana dan bank berada dalam hubungan sejajar sehingga mitra usaha yang saling menguntungkan dan bertanggung jawab, dimana Bank Syariah Mandiri benar – benar berfungsi intermediary institution lewat skin – skin pembiayaan yang dimiliki

3. Transparansi (keterbukaan)

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank

4. Universalitas dalam pelayanan

Bank Syariah Mandiri dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai rahmatan lilalamin.

3.4.2 Budaya Bank Syariah Mandiri

S

Shiddiq : Integritas

Menjaga martabat dengan integritas
Awali dengan niat tulus, berpikir jernih
Bicara benar, sikap terpuji, dan perilaku teladan

I

Istiqomah : Konsistensi

Konsistensi adalah kunci menuju sukses
Pegang teguh komitmen, sikap optimis
Pantang menyerah, konsisten dan percaya diri

F

Fathonah : Profesional

Professional adalah gaya kerja kami
Semangat belajar berkelanjutan, cerdas
Inovatif, terampil, dan adil

A

Amanah : Tanggung Jawab

Terpercaya karena penuh tanggung jawab
Menjadi terpercaya, cepat tanggap
Obyektif, akurat dan disiplin

T

Tabligh : Kepemimpinan

Kepemimpinan berlandaskan kasih sayang
Selalu transparan, membimbing, visioner
Komunikatif dan memberdayakan

Bank Syariah Mandiri
Lebih adil dan menentramkan

3.5 Ruang Lingkup dan tugas, wewenang serta tanggung jawab Bank Syariah Mandiri

Dalam pelaksanaan aktivitas perbankan, Bank Syariah Mandiri Jember memiliki ruang lingkup dan tugas, wewenang serta tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Bertindak sebagai penyelenggara kliring di wilayah kerjanya

Tidak semua cabang dapat mengikuti aktivitas kliring yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia, adapun satu cabang yang ditunjuk untuk mewakilinya yaitu cabang utama atau kantor pusat operasional (KPO) yang bertindak sebagai koordinator yang melayani, melaksanakan, dan menata usahakan semua aktivitas kliring cabang dan mempunyai kewenangan untuk berurusan langsung dengan Bank Indonesia. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember hanya bertindak sebagai penyelenggara kliring.

- b. Mempunyai kewenangan dalam mengambil keputusan untuk pembiayaan.

Setiap cabang diberi kewenangan untuk memberikan pembiayaan kepada nasabah sepanjang tidak melebihi batas kewenangan yang ditetapkan oleh pusat

- c. Melayani masyarakat dan dunia usaha serta memasarkan fasilitas jasa perbankan sebagai berikut :

1. pengumpulan dana masyarakat melalui produk giro wadiah, tabungan mudharabah, dan deposito mudharabah
2. pemberian pembiayaan melalui produk murabahah, mudharabah dan musyarakah
3. memberikan pelayanan jasa – jasa perbankan lain melalui akad izarah, wakalah, dan rahn dalam bentuk transfer inkaso, L/C, pembayaran rekening telepon dan listrik
4. Bank Syariah Mandiri Jember juga menyelenggarakan beberapa produk lain seperti tabungan, investa cendekia, tabungan mabrur dan tabungan qurban, tabungan berencana.

- d. Menyusun rencana ke depan dan anggaran cabang serta memantau realisasinya

Langkah – langkah serta strategi dituangkan dalam suatu rencana kerja, baik mingguan, bulanan, sampai tahunan agar terarah, sistematis dan sinergis yang diikuti dengan pemantauan pelaksanaannya agar tidak menyimpang dari rencana kerja yang telah ditetapkan.

Tugas cabang lain yaitu menyusun anggaran yang diperlukan untuk operasionalisasi cabang, baik untuk bulanan maupun tahunan sehingga dapat diprediksi kebutuhan cabang dalam waktu tertentu dengan tujuan untuk pengontrolan pemasukan dan pengeluaran keuangan cabang.

Pelaksanaan dan tugas berdasarkan struktur organisasi tersebut;

- a. Dewan Direksi

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab Dewan Direksi :

- Memonitor pelaksanaan kinerja seluruh komponen kantor cabang
- Menunjuk dan menempatkan kepala cabang pada seluruh kantor cabang
- Melaporkan pertanggung jawaban kinerja tahunan kepada Dewan Komisaris

- b. Kepala Cabang

1. tugas kepala cabang

- mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang
- mengkoordinir pembuatan rencana kerja tahunan cabang
- memastikan realisasi target operasional cabang serta menetapkan upaya – upaya pencapaiannya
- melalui review terhadap ketajaman dan kedalaman analisa pembiayaan guna mengantisipasi resiko dengan penekanan kepada (1) sahnya permohonan pembiayaan (2) aspek legalitas nasabah (3) perhitungan nasabah (margin) (4) kemajuan limit pembiayaan
- memonitor pelaksanaan penagihan tunggakan kewajiban nasabah
- melakukan pembinaan, baik terhadap nasabah maupun investor
- memutuskan pencairan pembiayaan sesuai dengan wewenangnya

- mengimplementasikan *cooparate culture* Bank Syariah Mandiri kepada seluruh pegawai cabangnya
 - melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas dan kuantitas sumber daya yang tersedia guna menetapkan langkah – langkah dan/atau strategi yang akan dilakukan
 - menyelenggarakan pengumpulan data dan informasi mengenai perkembangan ekonomi, pembangunan dan dunia usaha setempat guna menjadi indikator pengembangan usaha cabang
2. Wewenang kepala cabang
- mewakili direksi untuk tugas – tugas yang berhubungan dengan kegiatan cabang
 - menggunakan anggaran biaya cabang sesuai dengan wewenang yang telah diberikan direksi
 - menandatangani surat – surat atas nama cabang
 - melakukan penilaian prestasi pegawai, mengusulkan kenaikan dan/atau gaji, pangkat dan jabatan pegawai, menetapkan rotasi pegawai di luar tingkat officer dan memberikan persetujuan ijin cuti pegawai cabang
 - bersama – sama anggota komite lainnya memutuskan pembiayaan sesuai dengan kewenangannya
3. Tanggung jawab kepala cabang
- tercapainya target yang telah ditetapkan direksi yang melalui pendanaan, pembiayaan, jasa – jasa, hasil usaha dan kualitas aktiva produktif
 - terlaksananya pertumbuhan operasional cabang wajar dan sehat
 - tersedianya sumber daya pendukung operasional cabang yang memadai
 - terlaksananya *cooparate culture* (sifat) yang tercermin dalam pelaksanaan tugas masing – masing pegawai

c. Manager Operasional

1. Tugas manager operasional

- mengelola secara optimal sumber daya bidang operasional agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang
- membuat rencana dan sasaran kerja cabang di bidang operasional
- memastikan pencapaian target operasional cabang
- berkoordinasi dengan bagian lain dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi
- melakukan pengecekan pemenuhan persyaratan dan syarat pembiayaan berdasarkan hasil pengecekan persyaratan pembiayaan yang telah dilakukan
- mengkoordinir pelaksanaan administrasi pembiayaan dan pelaporannya
- mengkoordinir dan memastikan terselenggaranya filing dokumen pembiayaan (legal file) secara tertib dan aman
- melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala cabang
- mengimplementasikan *coorporate culture* Bank Syariah Mandiri kepada karyawan dibagian operasi

2. Wewenang manager operasional

- memberikan persetujuan dan penolakan atas transaksi – transaksi bank yang menjadi wewenangnya
- melakukan penilaian prestasi pegawai, mengusulkan kenaikan dan penurunan gaji, pangkat dan jabatan pegawai, mengusulkan pemberian penghargaan/hukuman kepada pegawai, dan mengusulkan rotasi pegawai bidang operasi
- merekomendasikan persetujuan dan/atau pencairan pembiayaan kepada pimpinan cabang

3. Tanggung jawab manager operasional

- tercapainya target tahunan yang telah ditetapkan
- ketertiban administrasi legal dokumen pembiayaan

- terselenggaranya kelancaran dan penanganan kegiatan anggota bidang operasi sesuai ketentuan
- kecepatan pelayanan kas
- tersedianya sumber daya unit operasi yang memadai
- pelaporan ke kantor pusat dan Bank Indonesia telah dilakukan benar dan tepat waktu

d. Manager Marketing

1. Tugas Manager Marketing

- membantu manajer pemasaran dalam menetapkan rencana kerja tahunan bidang pemasaran baik pembiayaan, pendanaan, maupun jasa-jasa bank
- melaksanakan strategi pemasaran produk baru bank guna mencapai volume dan sasaran yang telah ditetapkan
- melaksanakan koordinasi kerja dan analisis
- melakukan pemantapan terhadap kualitas aktiva produktif dan mengupayakan pencapaian kolektibilitas lancar minimal sama dengan target yang ditetapkan direksi
- membuat perencanaan solitisasi nasabah maupun investor untuk memperoleh nasabah dan/atau investor yang baik
- melakukan survey dan/atau pengamatan secara langsung terhadap kondisi atau potensi bisnis daerah

2. Wewenang Manager Marketing

- menetapkan calon – calon nasabah yang akan dilakukan solitisasi
- merekomendasikan calon nasabah untuk diproses permohonan pembiayaannya
- melakukan investigasi calon nasabah

3. Tanggung Jawab Manager Marketing

- berjalannya solitisasi kepada calon nasabah/investor sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan
- menjamin bahwa nasabah – nasabah yang direkomendasikan untuk di proses pemberian pembiayaannya merupakan calon nasabah yang baik

- tercapainya kualitas aktiva produktif yang telah ditetapkan
- pemberian pelayanan kepada nasabah yang prima
- terselenggaranya pengawasan dan pembinaan nasabah schubungan dengan fasilitas yang diberikan cabang

e. Assistant Occount Officer

1. Tugas Assistant Occount Officer

- membantu manager pemasaran dalam menetapkan rencana kerja tahunan di bidang pembiayaan
- membantu nota analisis pembiayaan (pendekatan customer service: karakter, kapasitas, kolateral, kondisi ekonomi atau lainnya) dan mengusulkan persyaratan dan syarat pembiayaan
- bersama – sama dengan anggota komite pembiayaan sesuai dengan batas pembinaan
- melaksanakan pendidikan yang ditugaskan pimpinan cabang
- melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan kepala cabang/ manager pemasaran
- memasarkan produk Bank Syariah Mandiri untuk mencapai target

2. Wewenang Assistant Occount Officer

- memutuskan dan mengusulkan besarnya pembiayaan yang dapat diberikan kepada nasabah
- mengusulkan penolakan atau permohonan pembiayaan bila dinilai tidak layak

3. Tanggung Jawab Assistant Occount Officer

- tercapainya target operasional yang telah ditetapkan
- tercapainya target kualitas aktiva produktif yang telah ditetapkan
- pemberian pelayanan kepada nasabah yang prima
- berjalannya penilaian uang kepada nasabah yang prima

f. Pelaksanaan Personalia

1. Tugas Pelaksanaan Personalia

- Menata usahakan presensi harian pegawai (pagi dan sore)

- Menata usahakan dan membayar uang lembur pegawai
- Menata usahakan cuti pegawai
- Membuat analisis kebutuhan pegawai seluruh unit kerja dikaitkan dengan kondisi usaha yang telah dibuat secara akurat
- Menata usahakan pemberian pinjaman pada pegawai
- Memberi masukan pada atasan untuk perbaikan ketentuan – ketentuan yang berkaitan dengan personalia
- Melaksanakan tugas – tugas yang lain yang diberikan oleh atasan

2. Wewenang Pelaksanaan Personalia

Merencanakan dan mengusulkan rotasi pegawai sesuai kebutuhan organisasi

3. Tanggung Jawab Pelaksanaan Personalia

- terealisasinya rencana kerja pengawasan internal kepatuhan
- terealisasinya kegiatan kerja cabang secara baik

g. Pemeriksa Kepatuhan dan Prosedur

1. Tugas Pemeriksa Kepatuhan dan Prosedur

- memastikan kebijakan internal, prosedur operasional atau peraturan lainnya telah tersedianya dicabang
- memeriksa ulang terhadap keabsahan dan kebenaran proses transaksi harian serta keabsahan bukti – bukti pendukungnya (with profsheet)
- memastikan bahwa pembuatan laporan, unit kerja, baik laporan kepada kantor pusat maupun kepada pihak eksternal (Bank Indonesia ataupun pihak ketiga lainnya) yang telah dilakukan dengan benar dan tepat waktu
- menilai kesesuaian tugas masing – masing pegawai dengan job description
- melakukan pengawasan terhadap penyimpanan dan pengamanan back up data
- memastikan bahwa keamanan dan kebersihan ruang komputer telah memadai

2. Wewenang dan Tanggung Jawab Pemeriksa Kepatuhan dan Prosedur

- memonitori presensi dan absensi pegawai
- memastikan bahwa hak pegawai telah dipenuhi/dibayar sesuai dengan ketentuan
- memastikan kecukupan sarana logistic dan sumber daya insani serta pemanfaatannya telah dilakukan secara efektif dan efisien

h. Teller

1. Tugas Teller

- melayani penyetoran tunai atau non tunai dengan benar dan cepat
- pada awal/akhir mengambil dan/atau menyimpan box teller dari dan atau kedalam hasanah
- melayani penarikan tunai atau non tunai dengan benar dan cepat
- membuku (posting) mulasi kas secara benar melalui terminalnya
- menyortir dan mempersiapkan bendelan uang tunai yang akan dilabel
- menjumlah nominal dan lembar warkat kliring dan mencocokkannya dengan jumlah fisik saldo uang tunai yang ada dalam boxnya sendiri

2. Wewenang Teller

menyetujui penyetoran dan penarikan uang sesuai batas kewenangannya

3. Tanggung Jawab Teller

- kesesuaian jumlah penyetoran/penarikan nasabah, antara jumlah menurut huruf dan jumlah angka dan jumlah tunai/warkat setoran serta data yang discrep di computer cabang
- kebenaran input data sesuai dengan aplikasinya dalam computer
- kebenaran dalam melakukan validasi
- legalisasi pembiayaan sesuai dengan wewenangnya
- kebutuhan data yang diteruskan kepada manajer operasional
- kesesuaian jumlah saldo dalam perhitungan teller/rincian sisa uang tunai dengan jumlah rencana fisik yang ada dalam box teller yang bersangkutan

i. Pelaksana Operasi Petugas Administrasi (transfer)

1. Tugas Administrasi (transfer)

- melaksanakan pemeriksaan ulang atas semua transaksi semua transfer keluar/masuk maupun nota debit masuk/keluar setiap hari
- menatausahakan persediaan blanko nota kredit/nota debit
- memeriksa kebenaran/kecocokan antara fisik blanko nota kredit/nota debit dengan kartu persediaan
- menfilekan berkas – berkas transfer (copy nota kredit/debet atau aplikasi transfer)
- melaksanakan cooperate culture (sifat)
- melaksanakan tugas – tugas lainnya yang ditunjuk oleh atasan

2. Wewenang Administrasi (transfer)

Membuat advice (saran) pengkreditan ataupun pendebetan atas transfer masuk dan keluar

3. Tanggung Jawab Administrasi (transfer)

- terlaksananya pelayanan yang baik bagi seluruh nasabah dengan tetap terpenuhinya system dan prosedur yang berlaku
- melaksanakan bahwa transfer masuk/keluar telah sesuai dengan permintaan yang ditulis dalam aplikasi transfer
- terlaksananya tertib administrasi, transfer sesuai ketentuan yang berlaku

j. Pelaksana Operasi Petugas Administrasi (inkaso)

Tugas Operasi Administrasi (Inkaso);

*) Melayani dan menata usahakan transaksi Inkaso keluar, antara lain:

- menerima aplikasi inkaso yang telah diisi dan ditandatangani nasabah serta meneliti kebenarannya
- melengkapi aplikasi inkaso
- membuat nota inkaso dan mendistribusikannya

*) melayani dan menata usahakan transaksi inkaso masuk, antara lain:

- menerima data inkaso dan mendistribusikannya
- membuat data pembayaran hasil inkaso (NPHI)

- melakukan pembayaran pada cabang pengirim inkaso (bila permohonan inkaso nasabah Bank Syariah Mandiri, maka pembayaran hasil inkaso langsung dikreditkan ke rekening nasabah)

- *) melayani dan menata usahakan hasil inkaso
- *) membuat daftar inkaso yang masih outstanding setiap akhir bulan
- *) memelihara berkas – berkas inkaso dan output komputernya
- *) melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh atasan
- *) pelaksana operasi petugas cabang koordinator

k. Pelaksana Customer Service

Memberikan penjelasan kepada nasabah dan atau calon nasabah/investor mengenai produk – produk Bank Syariah Mandiri berikut syarat – syarat maupun tata cara prosedurnya dan melayani pembukuan rekening giro, dan tabungan sesuai ketentuan.

l. Pelaksana Operasi Petugas Kliring Cabang Koordinator

1. Tugas Operasi Kliring Cabang Koordinator

- menerima warkat kliring penyerahan dari cabang pembantu
- menerima warkat kliring berupa cek – cek atau bilyet giro bank lain, nota kredit dan atau nota data debet dari petugas terkait
- melakukan penyerahan warkat ke Bank Indonesia
- menerima warkat kliring penerimaan dari Bank Indonesia
- mengambil warkat kliring penyerahan yang di tolak oleh bank lain di Bank Indonesia
- mengadministrasikan dengan baik data yang berhubungan dengan kegiatan kliring
- menjaga kerahasiaan password yang menjadi kewenangannya

2. Wewenang Operasi Kliring Cabang Koordinator

Mengusulkan penyempurnaan pedoman/ketentuan yang berhubungan dengan kliring kepada manajer operasi/cabang

m. Pelaksana Sumber Daya Insani (SDI)

1. Tugas SDI

- Menginventariskan peralatan kantor yang telah mendapat persetujuan dari kepala cabang/pejabat berwenang
- menerima dan mengadministrasikan persediaan barang kebutuhan kantor
- melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor, kendaraan dinas dan harta bank lainnya
- memonitor realisasi target biaya dan berupaya mengencangkannya
- mengatur penggunaan kendaraan dinas cabang
- mempersiapkan cek atau bilyet giro, sehubungan permintaan nasabah
- memelihara dengan baik arsip –arsip cabang
- mengimplementasikan budaya – budaya SIFAT
- pada setiap akhir bulan melakukan penyusutan atas nilai buku inventaris kantor serta aktiva tetap milik kantor

2. Wewenang SDI

Mengusulkan pengadaan barang inventaris, cetakan, alat tulis kantor untuk disetujui pejabat berwenang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil PKN yang telah dilakukan di Bank Syariah Mandiri Jember selama 2 minggu (10 hari), penulis dapat menyimpulkan :

1. Western Union merupakan media tercepat untuk mengirim dan menerima uang di seluruh dunia. *Western Union* membantu nasabah untuk mengirim uang melalui rekening pembayaran yang cepat dan dapat dipercaya. *Western Union* mempunyai lebih dari 280. 000 lokasi di dunia. Kantor utama (pertama) *Western Union* didirikan di Amerika.
2. Bank Syariah Mandiri Jember memiliki sistem pelayanan yang profesional, sehingga dapat menciptakan kerja sama yang baik, baik antara pegawai bank maupun dengan para nasabah.
3. Bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa internasional yang memiliki keterkaitan penuh dengan aktivitas pelayanan perbankan, khususnya untuk pelayanan *Western Union*. *Western Union* menggunakan bahasa Inggris untuk menjelaskan produk – produk *Western Union*, dan proses komputerisasi. Karena itu, Bahasa Inggris berperan penting dalam pelayanan tersebut.

5.2 Saran

Setelah melakukan PKN di Bank Syariah Mandiri Jember, penulis mempunyai saran untuk Bank Syariah Mandiri Jember dan untuk program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember. Penulis berharap bahwa saran ini dapat berguna bagi semua pihak:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri Jember

Pegawai Bank Syariah Mandiri Jember seharusnya lebih meningkatkan dan menguasai sistem kerja yang profesional dan selalu berusaha untuk

meningkatkan pelayanan untuk para nasabah, sehingga dapat meningkatkan pelanggan Bank Syariah Mandiri Jember.

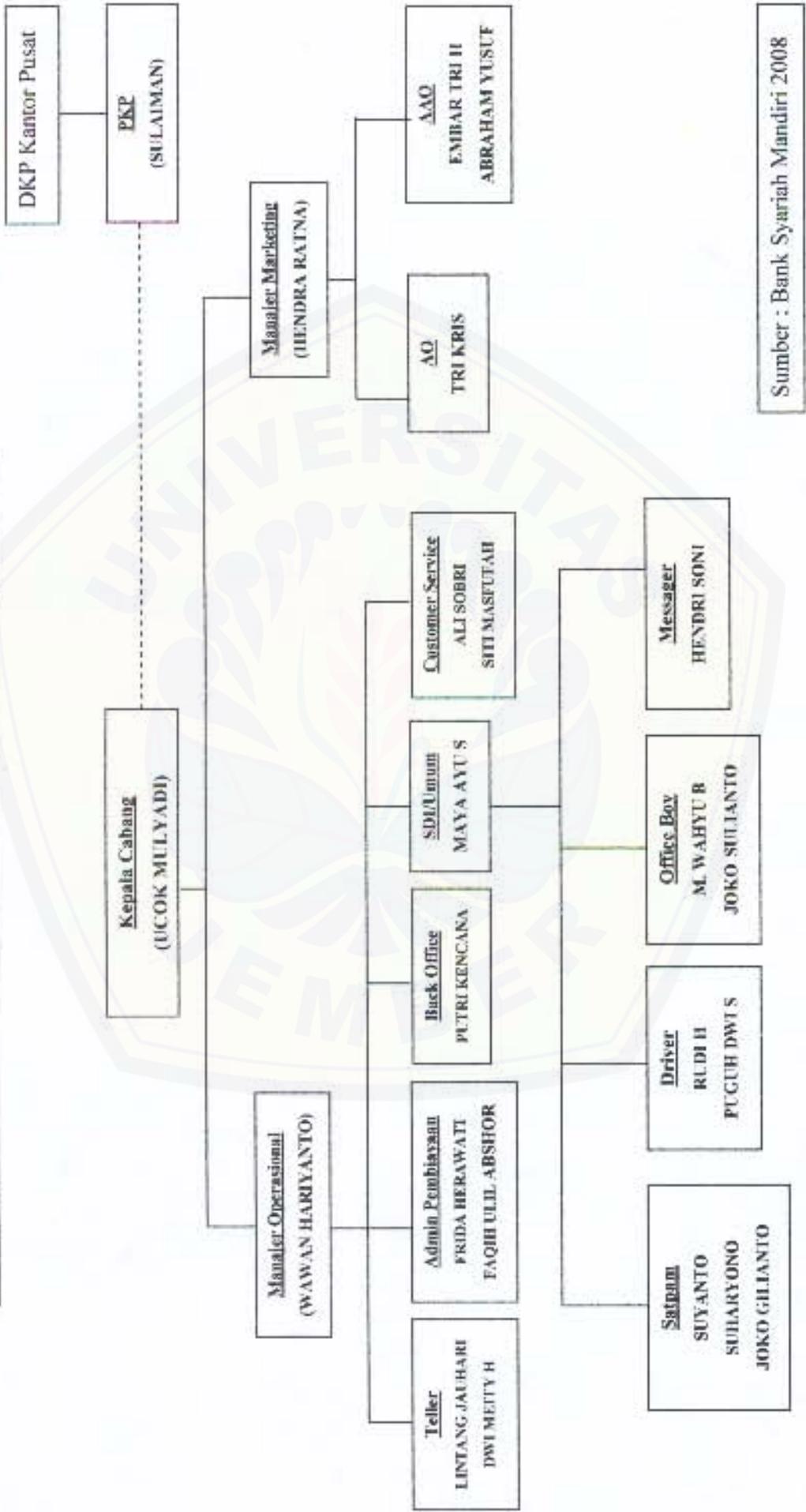
2. Bagi program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember

- a. Program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember harus meningkatkan program terbaru untuk penulisan Laporan Akhir, sebaiknya mahasiswa menulis laporan dalam bahasa Inggris. Karena dengan itu mereka dapat belajar lebih keras dan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam berbahasa Inggris. Sehingga lulusan program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember tidak hanya mampu dalam berbicara, membaca, mendengarkan tetapi juga mampu menulis dalam bahasa Inggris.
- b. Akan lebih baik jika program Diploma III Bahasa Inggris, Fakultas Sastra Universitas Jember menambahkan mata kuliah yang berkaitan penuh dengan dunia kerja, sehingga mahasiswa memiliki bekal dalam melaksanakan PKN, karena sebagian besar mahasiswa masih menemukan kesulitan dalam beradaptasi di tempat dimana PKN dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aquiler, Leslie dan Stokes, Linda. 2004. *Multiculture Customer Service*. USA: Mc. Craw Hill.
- Kasmir. 2001. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mc. Lean, Penni. 2005. *Strategies for Improving and Reducing Customer Service*. USA: Penn Well Books.
- 2000. *Hak dan Kewajiban Bank Syariah Mandiri*: PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember
- 2006. *Buku Petunjuk Operasional Westewrn Union*: PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember
- Susilo, dkk. 2000. *Bank dan Lembaga Keuangan Laimnnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- [www.bri.co.id>About US Western Union](http://www.bri.co.id>About_US_Western_Union), 2005. Diakses bulan 20 Juni 2008 jam 19.00

STRUKTUR ORGANISASI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER



Sumber : Bank Syariah Mandiri 2008

Lampiran II

Slip Pembayaran SPP Universitas Muhammadiyah Jember

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
 Jl. Karamata 48 Telo (0331) 346728 Jember

BANK SYARIAH MANDIRI
 Jalan Adipati dan Measwiroh
 Jember, Telp. 0331-411322

BUKTI SETORAN

Tanggal: _____

Untuk Rekening: 081 002277 8

Nama Mahasiswa: _____

NIM: _____

Fakultas: _____

Telah terima uang sejumlah Rp. _____

Terbilang: _____

Keterangan pembayaran:

1. SPP	anjuk bulan	Nominal
2.	Angsuran ke	
3.	Semester	
4.	U N C	
5.	Skripsi	
6.	Hbz + Askas	
7.	Perjustakan	
8.	Witupa	
9.	Lab.	
10.	PPL, KKL, KKN	
11.	Lain-lain	

Dite-tima Oleh: _____

Untuk Bank Syariah Mandiri

Jumlah Total Rp. _____

Ditsetor Oleh: _____

Lampiran III

Slip Pembayaran Tagihan



INDOSAT
MEGA MEDIA



BANK SYARIAH
MANDIRI

SLIP BAYAR TAGIHAN

Nama pelanggan :

Nomor tagihan :

Jenis tagihan :

Dibayarkan secara: Tunai
 Beban Rekening nomor

(.....)



Lampiran IV

Slip Aplikasi Tansfer



CABANG:

No. P. 08323

<p>APLIKASI TRANSFER Application for Transfer</p>		No. Ref	Tanggal / Date
<p>Mohon dikembalikan Please transfer</p>	<input type="checkbox"/> Pindahbukan Over Booking	<input type="checkbox"/> H/Gis <input type="checkbox"/> H/Gis <input type="checkbox"/> H/Gis	<input type="checkbox"/> Kasir <input type="checkbox"/> Kasir <input type="checkbox"/> Kasir
<p>Nama dan Alamat Penerima Name and Address of Recipient Acct. No.</p>	<p>No. Rekening Acct. No.</p>	<p>Kepada / To Name and Address of Remitter Remitter's name and address</p>	<p>Wakil Darmasidat Res. Club Resident</p>
<p>Status Penerima Status of Recipient</p>	<p>Bank Penerima Not Recipient</p>	<p>Bank Penerima No. rekening Remitter's bank / acct. no.</p>	<p>Bank Penerima Non Recipient</p>
<p>Besar Kenaikan Amount of transfer</p>	<p>Charges for acct. beneficiary</p>	<p>Full name</p>	
<p>Terdahulu Amount in Words</p>			
<p>Berita Message</p>			
<p>Cara Pembayaran Payment method</p>	<input type="checkbox"/> Tunai Cash <input type="checkbox"/> Hupiah USD	<p>Debit POK Debit AUL</p>	<p>Setoran Cek/BG Cheque/BG</p>
<p>Pengirim/Penerima Remitter</p>	<p>Signature</p>	<p>Wakil Res. Club Resident</p>	<p>Wakil Local Remitter</p>
<p>Perhatian : Untuk transfer nupian apabila pengirim atau penerima bukan penduduk dengan nilai transaksi maksimal USD. 10.000 maka pengirim harus mengisi form FLLD 1 untuk transfer valuta asing dengan nilai transfer valuta asing USD. 10.000 atau ekuivalennya maka pengirim harus mengisi form FLLD1</p>	<p>Perhatian : Untuk transfer nupian apabila pengirim atau penerima bukan penduduk dengan nilai transaksi maksimal USD. 10.000 maka pengirim harus mengisi form FLLD 1 untuk transfer valuta asing dengan nilai transfer valuta asing USD. 10.000 atau ekuivalennya maka pengirim harus mengisi form FLLD1</p>	<p>Tanda Tangan / Signature</p>	

Lampiran V

Slip Bukti Setoran

BANK SYARIAH MANDIRI 

592395
Bismillahirrahmananirrahim

BUKTI SETORAN

No. H. (MAGAS)

JENIS SETORAN

Setoran Tunas
Setoran Cek/BIS Bank Lain

Belanja cek/BIS BSM
Setoran lainnya

Uraian Setoran

Nominal

Terbilang : Jumlah Rp.

Untuk lebih jelasnya silakan hubungi call center kami di nomor 15000 atau kunjungi website kami di www.bankbsm.com

Perhatian: Salinan bukti setoran bukan pengganti dokumen yang asli. Untuk keperluan legalitas, silakan hubungi kami di nomor 15000.

BSM/BS (12) TIKL KREDIT

Lampiran VI
Slip Penarikan



BANK SYARIAH
MANDIRI

Bismillahirrahmaanirrahim

N^o 3000564

NO. : A

TANGGAL / /

SLIP PENARIKAN

Nama Pemilik Rekening :

Alamat :

Rp.

Terbilang

No. Rek. :

Tanda Tangan Pemilik

* Perhatian : Apabila Pemilik rekening akan penarikan dengan nilai transaksi > USD 10.000 atau ekuivalennya maka harus mengisi tanggal form FLLD 2

Lampiran VII

Simbol Western Union

