



**BAHASA INGGRIS SEBAGAI FAKTOR PENTING  
DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN  
BANK SYARIAH MANDIRI BERTARAF  
INTERNASIONAL**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh

**Karina Syahnita**  
NIM 050103101015

Asal :	Hadiah	Kelas
	Pembelian	427.
	25 JUN 2008	SYAH.
		b
		c1.

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2008**

## PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan ini kepada :

1. Ayah dan Ibuku tercinta yang selalu mendoakan aku dalam mengiringi kesuksesanku dan selalu membantuku setiap saat.
2. Adikku tercinta Imaniar Saras dan Izzah Nabila yang selalu memberiku inspirasi.
3. Keluarga besarku yang selalu mendukung, memberiku semangat dalam mengukir hari-hariku.
4. Bapak Mahfud Hadi, Bapak Luqman Hakim, Ibu Rohma Huda Suzanna serta Ibu Tri Asih, terima kasih atas nasehat dan bimbingannya selama ini.
5. Teruntuk orang spesial yang selama ini memberiku inspirasi suka dan duka dalam menjalani keseharianku.
6. Sahabat- sahabatku Octav, Eva, Johan, Lintang, Catur, Sela, Rini, Citra, Titik, Titin, Mirani, Nata serta sahabatku yang lain di Himadita yang tidak dapat kusebut satu-persatu terima kasih kalian sahabat terbaik yang pernah kumiliki.
7. Mbak Ela, mas Asnadi, mas Hendra, mas Dani, mbak Helmi, mbak Ita, mbak Atik dan mas Alam terima kasih atas bantuannya dan pengalaman organisasinya selama ini.
8. Karyawan- karyawan Sastra terima kasih atas bantuan serta jasanya.
9. Teruntuk almamaterku tercinta Universitas Jember.

## PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan ini kepada :

1. Ayah dan Ibuku tercinta yang selalu mendoakan aku dalam mengiringi kesuksesanku dan selalu membantuku setiap saat.
2. Adikku tercinta Imaniar Saras dan Izzah Nabila yang selalu memberiku inspirasi.
3. Keluarga besarku yang selalu mendukung, memberiku semangat dalam mengukir hari-hariku.
4. Bapak Mahfud Hadi, Bapak Luqman Hakim, Ibu Rohma Huda Suzanna serta Ibu Tri Asih, terima kasih atas nasehat dan bimbingannya selama ini.
5. Teruntuk orang spesial yang selama ini memberiku inspirasi suka dan duka dalam menjalani keseharianku.
6. Sahabat- sahabatku Octav, Eva, Johan, Lintang, Catur, Sela, Rini, Citra, Titik, Titin, Mirani, Nata serta sahabatku yang lain di Himadita yang tidak dapat kusebut satu-persatu terima kasih kalian sahabat terbaik yang pernah kumiliki.
7. Mbak Ela, mas Asnadi, mas Hendra, mas Dani, mbak Helmi, mbak Ita, mbak Atik dan mas Alam terima kasih atas bantuannya dan pengalaman organisasinya selama ini.
8. Karyawan- karyawan Sastra terima kasih atas bantuan serta jasanya.
9. Teruntuk almamaterku tercinta Universitas Jember.

**MOTTO**

**“Kejeniusan adalah satu persen inspirasi dan sembilan puluh sembilan persen adalah keringat”**

**(Thomas A. Edison)**

**Allah akan menjadikan kemudahan setelah kesukaran**

**( Qs. Ath – Thalaq 7 )**

**Senyum itu membawa berkah meski sakit dan perih menyertainya**

**( Karina )**

HALAMAN PENGESAHAN

Pengawas atau Penanggung jawab  
Bank Syariah Mandiri cabang  
Jember




Ucok Mulyadi  
General Manager

Dosen Pembimbing





Irena Astutiningsih, S.S.  
NIP.132 309 815

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra Universitas Jember



Drs. Wisamongko, M.A.  
NIP. 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



Prof. Dr. Samudji, M.A.  
NIP.130 531 973

## ABSTRAKSI

Semakin pesatnya kemajuan teknologi informasi di era globalisasi ini, bank bukanlah suatu hal yang asing bagi negara-negara maju seperti negara Eropa, Amerika, Jepang dan negara-negara maju lainnya. Sebab bank telah menjadi mitra mereka dalam menjalankan roda perekonomian khususnya yang berkaitan dengan keuangan. Hal tersebut juga tidak lepas dari penggunaan bahasa Inggris yang merupakan bahasa internasional.

Berbeda dengan negara berkembang seperti Indonesia, pemahaman masyarakatnya tentang bank masih minim, apalagi penyertaan bahasa Inggris dalam sarana dan prasarana kinerja bank tersebut tidak seutuhnya dipahami oleh masyarakat. Mereka hanya mengerti bahwa bank adalah tempat untuk menyimpan dan meminjam uang saja. Hal tersebut sangat disayangkan karena peranan bank amatlah penting bagi jalannya roda perekonomian, disertai dengan penggunaan bahasa Inggris yang merupakan mitra penting bagi bank dan menjadikannya sebagai bank bertaraf internasional. Maka tidak bisa dipungkiri bahwa bahasa Inggris amat diperlukan.

Penulis melihat Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih rendah di Bank Syariah Mandiri cabang Jember serta kurangnya pengetahuan nasabah tentang bank. Tentang apa dan tujuan serta peranan bank itu sendiri beserta penggunaan bahasa Inggrisnya sebagai salah satu alat untuk menjadikannya bank bertaraf internasional. Untuk itu diperlukan adanya tenaga kerja yang profesional dalam peningkatan sistem layanan kepada nasabah. Selain tenaga-tenaga profesional perlu adanya pendukung kinerja mereka yaitu khususnya di bidang pelayanan yang memberikan informasi dan berhubungan langsung dengan nasabah.

Berdasar hal tersebut, penulis mengangkat judul **“Bahasa Inggris Sebagai Faktor Penting dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Bank Syariah Mandiri Bertaraf Internasional”** yang dibahas dalam laporan yang akan penulis buat dengan harapan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa.

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul "Bahasa Inggris Sebagai Faktor Penting dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Bank Bertaraf Internasional." Penulisan laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Bahasa Inggris.

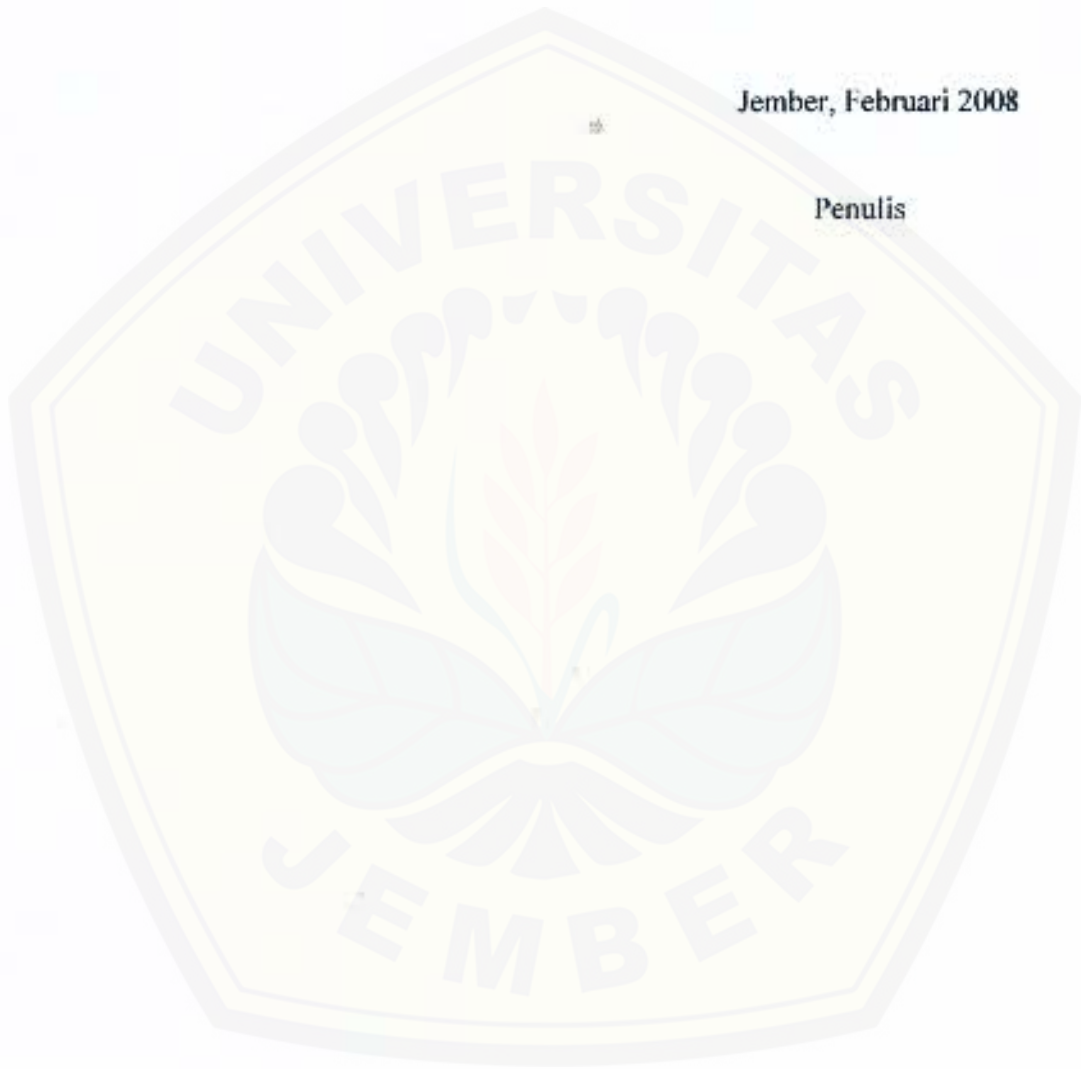
Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Samudji, M.A, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Drs. Wisasongko, M.A, selaku Ketua Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
3. Drs. Moch. Ilham, M.Si, selaku sekretaris program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
4. Drs. Sutarto, M.A, selaku dosen wali;
5. Ibu Irana Astutiningsih, S.S, selaku dosen Pembimbing Praktek Kerja Nyata;
6. Bapak Ucok Mulyadi, selaku Kepala Cabang Bank Syariah Mandiri cabang Jember;
7. Ibu Putri Kencana, selaku Sumber Daya Insani (SDI) umum Bank Syariah Mandiri cabang Jember;
8. Seluruh staf dan karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Jember;
9. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember;
10. Sahabat- sahabat seperjuanganku DIII Bahasa Inggris 2005  
( Lintang,Rini,Sela, Titik,Citra,Brilliant,Umar,Vici,Nata,Evi ) serta sahabat-sahabat lain yang tidak dapat kusebut satu-persatu terima kasih atas kebaikan, bantuan dan kebersamaan yang tak terlupakan selama ini;

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jember, Februari 2008

Penulis





**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	2
1.2 Tujuan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.1 Tujuan Khusus Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Tujuan Umum Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3.1 Manfaat Bagi Instansi .....	3
1.3.2 Manfaat Bagi Fakultas .....	3
1.3.3 Manfaat Bagi Mahasiswa.....	3
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Pengertian Bank .....	5
2.2 Jenis-jenis Jasa Bank .....	5
2.3 Pengertian Mutu dan Pelayanan .....	5
2.3.1 Pengertian Mutu .....	5
2.3.2 Pengertian Pelayanan .....	5
2.3.2 Ciri-ciri Pelayanan .....	6

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>7</b>
3.1 Sejarah Singkat Awal Mula Bank Syariah.....	7
3.2 Sejarah Singkat Perusahaan (Bank Syariah Mandiri).....	7
3.3 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan.....	8
3.3.1 Visi Perusahaan.....	8
3.3.2 Misi Perusahaan.....	8
3.3.3 Budaya Perusahaan.....	9
3.4 Sejarah Bank Syariah Mandiri Cabang Jember.....	9
3.5 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri.....	11
3.6 Layanan, Jasa dan Produk Bank Syariah Mandiri.....	22
3.6.1 Layanan Bank Syariah Mandiri.....	22
3.6.2 Jasa Bank Syariah Mandiri.....	26
3.6.3 Produk Bank Syariah Mandiri.....	27
<b>BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....</b>	<b>30</b>
4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata mahasiswa.....	30
4.1.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata Mahasiswa.....	31
4.1.2 Jasa Operasional Bank Syariah Mandiri.....	32
4.2 Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional.....	33
4.3 Karakteristik dan Fungsi Bank Syariah Mandiri.....	34
4.3.1 Karakteristik Bank Syariah.....	34
4.3.2 Fungsi Bank Syariah.....	35
4.4 Hubungan Bahasa Inggris dengan Perbankan.....	35
4.5 Peran Bahasa Inggris Di Bank Syariah Mandiri.....	35
4.6 Hubungan Bahasa Inggris di Bank Syariah Mandiri.....	35
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>36</b>
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran.....	37

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Sample of Job's Vacancy Published by BSM In Internet
- Lampiran 2 : Selebaran produk iklan pembiayaan griya BSM
- Lampiran 3 : Selebaran produk iklan BSM yaitu tabel distribusi pendapatan bagi hasil dana pihak ketiga
- lampiran 4 : Selebaran produk iklan BSM
- lampiran 5 : Selebaran produk iklan BSM
- lampiran 6 : Selebaran produk iklan Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri
- lampiran 7 : Selebaran produk iklan Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri
- lampiran 8 : Selebaran BSMnet Banking
- lampiran 9 : Selebaran BSMnet Banking
- lampiran 10 : Surat kuasa
- lampiran 11 : Slip penarikan
- lampiran 12 : Slip bayar tagihan
- lampiran 13 : Syarat-syarat transfer
- lampiran 14 : Petunjuk syarat-syarat transfer
- lampiran 15 : Aplikasi transfer
- lampiran 16 : Bukti setoran

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi atau yang lebih dikenal dengan pasar bebas menuntut setiap individu untuk mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal, terampil dan terdidik. Untuk itu diperlukan pengetahuan yang memadai dalam menghadapi tuntutan dunia global yang syarat dengan persaingan. Peranan bahasa Inggris harus dikuasai secara aktif baik lisan maupun tulisan. Perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut kita untuk lebih proaktif dalam menanggapi arus informasi global, khususnya dalam pangsa dunia kerja yang menuntut prasyarat ketrampilan kerja yang ulet, disiplin, efisien, jujur serta mampu berbahasa asing khususnya bahasa Inggris.

Bahasa Inggris adalah bahasa internasional dan banyak digunakan di berbagai aspek, salah satunya digunakan dalam dunia perbankan. Penggunaan bahasa Inggris tersebut sangatlah penting untuk kelancaran dalam kinerjanya sebagai bank yang bertaraf internasional serta kinerjanya yang berhubungan dengan nasabah.

Bank Syariah Mandiri cabang Jember memiliki peran yang besar bagi masyarakat sekitarnya, khususnya masyarakat Jember. Selain sebagai tempat untuk meminjam, mengirim uang, menginvestasikan dan melaksanakan transaksi pembayaran, kinerja pelayanan yang baik kepada nasabah terutama penggunaan bahasa asing khususnya bahasa Inggris amat diperlukan, dengan tujuan untuk menjadikannya bank bertaraf internasional sekaligus memperkenalkan kepada nasabah tentang arti pentingnya penggunaan bahasa Inggris di dunia perbankan.



## 1.2 Rumusan Masalah

Untuk menjadikannya sebagai bank bertaraf internasional, bahasa Inggris sangat penting peranannya dalam menunjang hal tersebut. Tentunya diperlukan pihak-pihak bersangkutan yang mampu dan ahli di bidangnya dalam mendukung kelancaran program tersebut.

## 1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri, memiliki tujuan dan manfaat.

### 1.3.1 Tujuan Khusus

1. Mengetahui situasi dan kondisi serta teori dan prakteknya di lapangan.
2. Mengetahui tugas-tugas karyawan bank baik itu kinerja intern dan ekstern.
3. Menambah wawasan dan pengalaman di lapangan.

### 1.3.2 Tujuan Umum

1. Untuk memenuhi persyaratan akademik guna memenuhi persyaratan kelulusan bagi mahasiswa DIII Bahasa Inggris untuk mendapat gelar Ahli Madya (A.Md).
2. Mengetahui dan memahami fungsi, tugas dan peranan bank yang sebenarnya.
3. Mengetahui gambaran umum bank Syariah Mandiri.
4. Mengetahui gambaran dunia kerja yang sebenarnya.

## 1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang diperoleh mahasiswa dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata di bank Syariah Mandiri cabang Jember.

### 1.4.1 Manfaat bagi instansi

1. Terjalin hubungan kerja sebagai mitra yang baik antara pihak instansi dan pihak Fakultas.
2. Membantu kinerja dan tugas-tugas dengan adanya Praktek Kerja Nyata yang diadakan oleh Fakultas dan mahasiswa itu sendiri.

3. Menjalin hubungan baik antar mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata dengan karyawan dari instansi tersebut sehingga membantu proses kinerja karyawan di instansi tersebut.

#### **1.4.2 Manfaat bagi Fakultas**

1. Menjaga nama baik Fakultas.
2. Menghasilkan lulusan yang terampil, handal dan berwawasan luas di dunia kerja dengan apa yang didapatkan selama di bangku kuliah dan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

#### **1.4.3 Manfaat bagi mahasiswa**

1. Mendapat data-data yang diperoleh sebagai tugas akhir.
2. Melatih kemandirian mahasiswa selama Praktek Kerja Nyata.
3. Memperluas dan menambah wawasan selama Praktek Kerja Nyata dan dapat menerapkannya di dunia kerja.
4. Menikmati hasilnya di dunia kerja selama di bangku kuliah.
5. Dapat menerapkannya di dunia kerja sesuai dengan ilmu yang didapat selama kuliah.

### **1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan sesuai dengan kalender akademik program studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dengan kurun waktu kurang lebih dua minggu. Dilaksanakan tanggal 1 Agustus – 14 Agustus 2007 dengan jadwal

1. Senin-Jumat : 07.30 – 17.00
2. Istirahat : 12.00 – 13.00
3. Sabtu- Minggu : Libur

### **1.6 Prosedur Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan dengan prosedur dibawah ini

1. Penyerahan proposal kepada instansi terkait dan bukti kesediaan tempatnya untuk Praktek Kerja Nyata.
2. Mendaftar dengan syarat – syarat yang ditentukan pada akademik.

3. Surat pengajuan Praktek Kerja Nyata dari Fakultas diserahkan kepada pihak instansi.
4. Mengikuti pembekalan Praktek Kerja Nyata program D III Bahasa Inggris
5. Melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata di instansi sesuai dengan ketentuan berlaku.
6. Mengumpulkan data yang diperoleh dalam menyusun laporan



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA



### 2.1 Pengertian Bank

Perkembangan dunia perbankan dari waktu ke waktu terus berkembang sesuai dengan peranan dan fungsi bank sebagai lembaga keuangan. Bank Indonesia mengartikan bank berdasarkan Undang-undang nomor 10 tahun 1998, bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

### 2.2 Jenis-jenis Jasa Bank

Jenis-jenis jasa bank berdasarkan keputusan Menteri Keuangan adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito.
2. Memberikan kredit kepada masyarakat sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.
3. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah, bank dan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 2.3 Pengertian Mutu dan Pelayanan

#### 2.3.1 Pengertian Mutu

Mutu atau kualitas adalah suatu kondisi setiap barang yang dibeli oleh konsumen yang memiliki kecocokan dan tidak mengecewakan konsumen, sehingga kualitas atau mutu merupakan tingkatan pemuas suatu barang dan merupakan derajat atas faktor-faktor dalam suatu produk atau hasil yang dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas atau mutu juga diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan (Assauri, 1993:267).



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA



### 2.1 Pengertian Bank

Perkembangan dunia perbankan dari waktu ke waktu terus berkembang sesuai dengan peranan dan fungsi bank sebagai lembaga keuangan. Bank Indonesia mengartikan bank berdasarkan Undang-undang nomor 10 tahun 1998, bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

### 2.2 Jenis-jenis Jasa Bank

Jenis-jenis jasa bank berdasarkan keputusan Menteri Keuangan adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito.
2. Memberikan kredit kepada masyarakat sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.
3. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah, bank dan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 2.3 Pengertian Mutu dan Pelayanan

#### 2.3.1 Pengertian Mutu

Mutu atau kualitas adalah suatu kondisi setiap barang yang dibeli oleh konsumen yang memiliki kecocokan dan tidak mengecewakan konsumen, sehingga kualitas atau mutu merupakan tingkatan pemuas suatu barang dan merupakan derajat atas faktor-faktor dalam suatu produk atau hasil yang dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas atau mutu juga diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan (Assauri, 1993:267).

### 2.3.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada orang lain. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang atau usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1997:36). Pengertian pelayanan secara umum adalah suatu aktivitas atau penampilan yang ditawarkan kepada pelanggan yang sifatnya tidak nyata.

Menurut Kotler (1994:561) ada 5 (lima) prinsip dasar yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan:

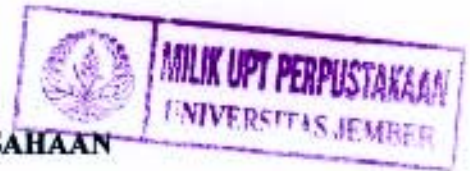
1. Prinsip pertama adalah bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas yang tampak atau perlengkapan dan lain-lain.
2. Keandalan (*realibity*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera dan memuaskan.
3. Tanggapan (*responsivess*) adalah keinginan menolong dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Kepastian adalah pengetahuan dan kesepakatan pegawai serta membawa diri secara meyakinkan.
5. Empati memberikan perhatian pribadi kepada para pelanggan.

### 2.3.3 Ciri- Ciri Pelayanan

- a. Tidak dapat dirasakan sebelum dibeli oleh pelanggan.
- b. Proses operasi produksinya harus bersamaan waktunya dengan pemakaian atau kebutuhan pelanggan.
- c. Kemampuan pelayanan sangat bervariasi.
- d. Pelayanan tidak bisa disimpan atau ditunda.

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



#### 3.1 Sejarah Singkat Awal Mula Bank Syariah

Awal mula kegiatan Bank Syariah pertama kali dilakukan di Pakistan dan Malaysia pada tahun 1940an. Pakistan merupakan negara pelopor utama dalam melaksanakan sistem perbankan syariah secara nasional. Pemerintah Pakistan mengkonversi seluruh sistem perbankan menjadi sistem perbankan syariah. Beberapa institusi keuangan di Pakistan telah menghapus sistem bunga dan mensosialisasikan pinjaman tanpa bunga, terutama bagi petani dan nelayan.

Di Malaysia Bank Syariah lahir pada tahun 1983 yaitu dengan berdirinya Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) dan pada tahun 1999 berdiri juga Bank Bumi Putera Muamalah. Saat ini Bank Syariah telah tersebar di berbagai negara termasuk Amerika, Australia dan Eropa.

#### 3.2 Sejarah Singkat Perusahaan (Bank Syariah Mandiri)

Perkembangan perbankan sejak tahun 1997 saat terjadi krisis moneter dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Terutama PT Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997-1999 dengan berbagai cara, mulai dari langkah-langkah menuju merger sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi Bank Syariah.

Pada tanggal 31 Juli 1999 rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) ditangani oleh PT. Bank Mandiri (Persero). PT. Bank mandiri (Persero) merupakan gabungan dari 4 merger yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo.

Rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah sesuai dengan keinginan PT. Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah, dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan akta notaris Ny. Machrani M.S.SH, nomor 29 pada tanggal 19 Mei 1999, kemudian tanggal 8 September 1999 melalui akta notaris Sutjipto, SH nama PT. Bank

Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Pada tanggal 25 Oktober 1999 melalui surat keputusan Gubernur BI nomor 1/24/KEP.BI/1999 Bank Indonesia telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha yaitu dari kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasar prinsip syariah. Keputusan tersebut diperuntukkan kepada PT. Bank Susila Bakti atau yang telah diganti namanya menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tepatnya pada tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT. Bank Syariah Mandiri, kelahiran bank syariah mandiri merupakan buah usaha bersama dari para perintis Bank Syariah Mandiri di PT. Bank Susila Bakti dan manajemen PT. Bank Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran Bank Syariah di lingkungan PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

Kebutuhan akan mutu pelayanan dengan hadirnya Bank Syariah Mandiri dapat memberikan peluang yang seluas-luasnya kepada nasabah yang membutuhkan tambahan modal untuk usaha atau proyek selama hal tersebut tidak bertentangan dengan syariah Islam.

### **3.3 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan**

#### **3.3.1 Visi Perusahaan**

Menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha

#### **3.3.2 Misi Perusahaan**

1. Menciptakan suasana pasar perbankan syariah agar dapat berkembang dengan mendorong terciptanya syarikat dagang yang terkoordinasi dengan baik.
2. Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan melalui sinergi dengan mitra strategis agar menjadi Bank Syariah terkemuka di Indonesia yang mampu menghasilkan nilai bagi para pemegang saham dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas.

3. Memperkerjakan pegawai yang profesional dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syariah.
4. Menunjukkan komitmen terhadap standar kinerja operasional perbankan dengan pemanfaatan teknologi mutakhir, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.
5. Mengutamakan mobilisasi dari golongan masyarakat menengah dan ritel, memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil, serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infak dan shadaqah yang lebih efektif sebagai cerminan kepedulian sosial.
6. Meningkatkan permodalan sendiri dengan mengundang perbankan lain, segenap lapisan masyarakat dan investor asing.

### 3.3.3 Budaya Perusahaan

Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap akhlaqul kharimah (budi pekerti luhur) yang terangkum dalam Lima pilar yang disingkat SIFAT, yaitu:

1. **Siddiq (integritas)**, menjaga martabat dengan integritas. Awali dengan niat dan hati tulus, berpikir jernih, bicara benar, sikap terpuji dan perilaku teladan.
2. **Istiqomah (konsistensi)**, konsisten adalah kunci menuju sukses. Pegang teguh komitmen, sikap pantang menyerah, kesabaran dan percaya diri.
3. **Fathanah (Profesionalisme)**, profesional adalah gaya kerja Bank Syariah Mandiri. Semangat belajar berkelanjutan, cepat, inovatif, terampil dan adil.
4. **Amanah (tanggung jawab)**, terpercaya karena penuh tanggung jawab. Menjadi terpercaya, cepat tanggap, akurat dan disiplin.
5. **Tabligh (kepemimpinan)**, kepemimpinan berlandaskan kasih sayang. Selalu transparan, komunikatif dan memberdayakan serta memelihara dan membina kemitrausahaan untuk menciptakan hasil yang optimal.

### 3.4 Sejarah Bank Syariah Mandiri Cabang Jember

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut

mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh Bank-Bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitulasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada bulan November 1998 lahir Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan. Undang-undang ini merupakan perubahan atas Undang-undang nomor 7 tahun 1992. Undang-undang ini telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.

PT. Bank Syariah Mandiri cabang Jember yang beralokasi di jalan PB.Sudirman nomor 52 Jember, adalah Kantor PT. Bank Syariah Mandiri yang menjalankan kegiatan operasional perbankan dan merupakan anak cabang dari Kantor pusat dalam menjalankan kegiatan perbankannya PT. Bank Syariah Mandiri memiliki tugas, wewenang dan tanggung jawab. Tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Bertindak sebagai penyelenggara kliring di wilayah kerjanya  
Tidak semua cabang dapat mengikuti aktivitas kliring, hanya satu cabang yang ditunjuk untuk mewakilinya yaitu cabang utama atau Kantor Pusat Pegawai (KPO). KPO bertindak sebagai koordinator yang melayani, melaksanakan, dan menatausahakan semua aktifitas kliring cabang mempunyai kewenangan berurusan langsung dengan Bank Indonesia. Sedangkan PT. Bank Syariah Mandiri cabang Jember adalah cabang yang bertindak sebagai penyelenggara kliring.
2. Mempunyai kewenangan dalam mengambil keputusan untuk pembiayaan kewenangan memberikan dana pembiayaan kepada nasabah berdasarkan keputusan dari kantor pusat, yang ketentuan –ketentuannya telah diatur dan diberi kebebasan wewenang setiap cabang, selama tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku, cabang dapat memberikan keputusan persetujuan dana pembiayaan kepada nasabah. Apabila pada saat dana pembiayaan berlangsung dan salah satu diantara kesekian nasabah melakukan pembiayaan yang melebihi batas dari kewenangan yang telah ditentukan dari kantor pusat, maka pembiayaan tersebut diserahkan sepenuhnya dan merupakan kewenangan dari pihak kantor pusat.

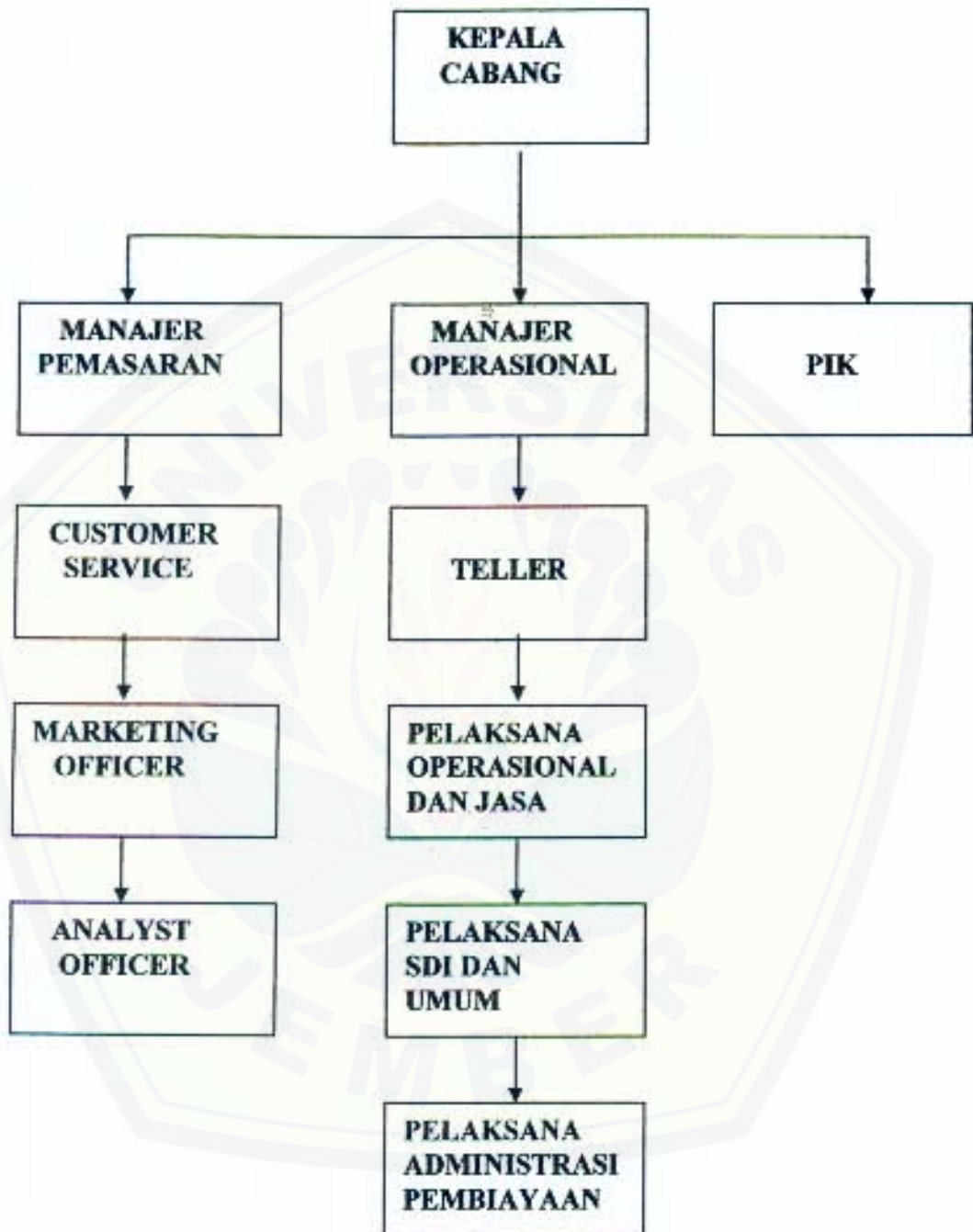
3. Melayani masyarakat dan dunia usaha serta memasarkan fasilitas perbankan sebagai berikut :
  1. Pembiayaan melalui produk murabahah.
  2. Memberi pelayanan jasa-jasa perbankan.
  3. Pengumpulan dana masyarakat.
  4. Menyusun dan merencanakan ke depan serta memantau realisasinya.

### **3.5 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri cabang Jember**

Kantor PT. Bank Syariah Mandiri cabang Jember yang beralamat di jalan Jendral Sudirman nomor 52 memiliki 22 orang personil, 8 orang diantaranya adalah non staff Bank Syariah Mandiri.

PT. Bank Syariah Mandiri cabang Jember memiliki struktur organisasi yang disusun dan memiliki tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan di dalam prinsip kerjanya. Struktur organisasi tersebut telah diatur dan memiliki ketentuan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Adapun gambar struktur organisasi Bank Syariah Mandiri cabang Jember di bawah ini.

Gambar Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri



Gambar Struktur Organisasi pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember  
Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri



Berdasarkan struktur organisasi Bank Syariah Mandiri, pada bagian ini akan dijelaskan tugas dan wewenang mulai dari kepala cabang hingga karyawan-karyawan di bawahnya:

### **I. Kepala Cabang**

Petugas yang bertanggung jawab penuh terhadap jalannya perusahaan serta memimpin jalannya perusahaan dengan baik. Tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kegiatan pengumpulan dana (*funding*).
- b. Melaksanakan kegiatan pemasaran pembiayaan (*lending*).
- c. Memastikan pencapaian target usaha cabang serta menetapkan upaya pengembangan usaha cabang.
- d. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai target yang telah ditetapkan.
- e. Memastikan bahwa seluruh transaksi cabang telah tercatat secara benar pada laporan keuangan neraca maupun laba rugi harian.
- f. Mengkoordinasikan, memberikan supervisi serta melaksanakan pemantauan atas pekerjaan yang dilakukan oleh jajaran pegawainya.
- g. Memberikan pendalaman pemahaman kepada jajaran pegawai di cabangnya atas ketentuan operasional bank.
- h. Menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan instruksi intern cabang.
- i. Mengimplementasikan struktur organisasi, fungsi dan tugas setiap unit kerja sesuai sesuai pedoman operasional organisasi cabang.
- j. Mendayagunakan pegawai di cabang.
- k. Memimpin dan mengarahkan kegiatan kerja cabang.
- l. Melaksanakan pengawasan langsung yaitu yang berkaitan langsung dengan operasional cabang serta pengawasan tidak langsung yang berhubungan dengan pengamatan terhadap aktivitas organisasi, keamanan, serta penilaian nasabah terhadap bank.
- m. Menyusun sasaran kegiatan kerja dan rencana kerja anggaran dan menandatangani.
- n. Menilai kondisi karyawannya.
- o. Melakukan kunjungan on the spot ke tempat nasabah yang mengajukan pembiayaan.

- p. Mewakili Direksi di daerah operasi cabang
- q. Melaksanakan tugas-tugas yang ditunjuk Direksi atau kantor pusat yang berhubungan dengan kegiatan kerja di cabang

## 2. Manajer Operasional

Petugas yang bertanggung jawab atas kegiatan-kegiatan operasional di tempat ia ditugaskan. Tugasnya sebagai berikut:

- a. Memeriksa dan memastikan kebenaran atas kegiatan operasional cabang
- b. Mengelola pelaksanaan tugas di bidang operasional
- c. Mendayagunakan pegawai unit kerja di bidang operasional
- d. Memimpin dan mengarahkan tugas pegawai di unit kerja operasional
- e. Melaksanakan pengawasan atas kegiatan kerja di bidang operasional
- f. Mempersiapkan data yang diperlukan untuk perencanaan (*budgeting*) di bidang operasional
- g. Melaksanakan penilaian prestasi kerja tahunan bagi seluruh pegawai di bidang operasional
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang ditunjuk pemimpin cabang

## 3. Marketing Officer

Petugas yang bertanggung jawab di dalam kegiatan pemasaran produk yang dimiliki oleh bank, tugas tersebut bertujuan sebagai sumber penghasilan dan keuntungan bagi bank.

Tugas-tugasnya sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kegiatan pengumpulan (*funding*)
- b. Melaksanakan kegiatan pemasaran pembiayaan (*lending*)
- c. Melaksanakan unit kerja bidang marketing, dalam tugasnya mengarahkan dan membimbing agar lebih efisien dan tercapainya tujuan.
- d. Mendayagunakan serta mengatur pegawai di bidang marketing
- e. Melakukan kunjungan on the spot ke tempat nasabah
- f. Melakukan pengawasan kegiatan kerja di bidang marketing
- g. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan cabang

#### 4. Pengawasan Intern dan Kepatuhan (PIK)

Petugas yang membantu kepala cabang dalam pelaksanaan pengawasan dengan tujuan tercapainya tujuan cabang. Tugas-tugasnya sebagai berikut:

- a. Memeriksa mutasi harian transaksi cabang dengan bukti pendukungnya
- b. Memastikan kebenaran posting setiap transaksi
- c. Memastikan kegiatan operasional bank, surat edaran atau ketentuan yang berlaku sesuai dengan fatwa syariah
- d. Memastikan semua fasilitas pembiayaan telah mendapat persetujuan dari pihak yang berwenang dan melaksanakannya dengan baik tanpa ada pelanggaran dari batas yang ditentukan.
- e. Mengadministrasikan, menyimpan serta bertanggung jawab atas file atau bukti-bukti pembukaan milik cabang

#### 5. Asisten Marketing Officer

Seorang asisten marketing yang memiliki tugas serta tanggung jawab terhadap kegiatan pemasaran produk dan jasa yang dimiliki oleh cabang. Tugas-tugasnya sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kegiatan *funding* dan *lending*
- b. Melayani permohonan, penurunan maupun perpanjangan
- c. Mempersiapkan dokumen pembiayaan yang telah sesuai dengan syarat yang berlaku dan mendapat persetujuan.
- d. Memeriksa, meratausahakan pencairan pembiayaan,
- e. Mengikuti, mengawasi dan membina nasabah sehubungan dengan fasilitas pembiayaan
- f. Menyelesaikan pembiayaan nasabah yang tergolong kolektibilitas kurang lancar, diragukan dan macet
- g. Melayani semua kepentingan nasabah pembiayaan
- h. Merangkap pekerjaan *services assistance* jika petugas yang berwenang berhalangan
- i. Memasarkan jasa-jasa perbankan
- j. Melakukan kontrol atas berlakunya asuransi, maka berlakunya hak jaminan yang diterima (HGB, HGU atau hak sewa)

- k. Memberikan informasi yang lengkap yang sangat dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah tentang prosedur, manfaat, serta ketentuan yang berlaku dalam penggunaan jasa perbankan.

#### 6. Customer Service

Petugas yang bertanggung jawab kepada nasabah saat memberikan pelayanannya kepada nasabah. Tugas- tugas seorang customer service:

- a. Memberikan penjelasan kepada nasabah atau calon nasabah atau investor mengenai produk- produk Bank Syariah Mandiri, berikut syarat-syarat maupun tata cara prosedurnya.
- b. Melayani pembukaan atau penutupan rekening giro, tabungan dan deposito, sesuai permohonan atau peraturan Bank Indonesia.
- c. Melayani permintaan buku *cheque* atau bilyet giro
- d. Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran (*stop payment*), informasi saldo, laporan kehilangan, mutasi rekening, "standing order" atau instruksi pembayaran berjangka lainnya.
- e. Melayani nasabah dalam hal pembuatan surat referensi bank dan sebagainya.
- f. Input data *customer facility*.
- g. Melaksanakan kegiatan – kegiatan operasional cabang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- h. Melaksanakan pelayanan kepada nasabah sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Syariah Mandiri.
- i. Melaksanakan pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank Syariah Mandiri antara lain :
  1. Menjual dan mempromosikan produk retail dengan cara :
    - Memberikan informasi dan menawarkan produk dan jasa serta transaksi Bank Syariah Mandiri kepada nasabah.
    - Menyarankan kepada nasabah untuk memanfaatkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri lainnya.
    - Memberikan brosur- brosur produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
    - Membantu dan mengantar nasabah ke petugas lainnya di cabang.

- Membantu nasabah dalam pengisian formulir transaksi
  - Memelihara nasabah lama dan mencari nasabah baru yang potensial
2. Pembukaan, pemeliharaan dan penutupan rekening seluruh produk dana antara lain :
- Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening giro, tabungan dan deposito
  - Menerima permohonan dan memproses pelayanan jasa-jasa retail lainnya antara lain safe deposit box, BSM card, permintaan buku cheque atau BG, standing instruction
  - Menginput data nasabah , untuk nasabah baru ke system AS 400
  - Pembukaan rekening
  - Memastikan dokumen sesuai aslinya antara lain kartu identitas,akta pendirian perusahaan, SIUP, NPWP dan TDP
  - Meneruskan permohonan nasabah ke customer service officer (CSO) untuk diverifikasi
- j. Melaksanakan pengamanan, pemeliharaan dan pengelolaan surat-surat berharga dengan baik sesuai dengan ketentuan antara lain sebagai berikut:
- Pencatatan administrasi terhadap surat-surat berharga yang diterima dari kantor pusat, posisi persediaan meterai yang ada dan surat-surat berharga yang diberikan kepada nasabah
  - Mengadministrasikan dengan tertib surat tanda terima atau res cheque atau bilyet giro yang diterima dari nasabah
- k. Memberikan pelayanan rekening antara lain:
- Informasi saldo
  - Permintaan rekening Koran
  - Permintaan buku cheque atau BG
  - Informasi mutasi rekening
  - Status transfer
  - Standing officer atau instruction

- l. Mengajukan nasabah / calon nasabah potensial untuk memanfaatkan fasilitas perbankan langsung / elektronik (ATM, Phone-banking, SMS-banking)
- m. Mencrima dan membantu menyelesaikan keluhan nasabah , antara lain :
  - Memecahkan keluhan dan kesulitan nasabah secara tepat dan pastikan bahwa nasabah puas
  - Membuat surat jawaban / tanggapan kepada nasabah dan diteruskan ke CSO (Customer Service Officer)
  - Melaksanakan diskusi dengan CSO untuk keluhan yang dianggap sulit
  - Menginformasikan jenis-jenis keluhan nasabah yang sering terjadi kepada CSO
  - Mengasah nasabah yang menyampaikan keluhan yang dianggap sulit ke private room
- n. Melaksanakan tugas-tugas administrasi Customer Service antara lain :
  - Membantu CSO dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi
  - Membuat laporan-laporan dan meneruskannya ke CSO
  - Menyiapkan formulir-formulir transaksi di counter
- o. Melayani permintaan rekening Koran nasabah
- p. Membuat laporan ke cabang, kantor pusat, Bank Indonesia dan institusi lain yang membutuhkan
- q. Memberikan data-data nasabah WNA terkait pelaporan LBUS dan LLD kepada Back Office bagian pelaporan
- r. Melaksanakan kegiatan administrasi lainnya
- s. Memelihara dan menggunakan computer serta perangkat keras lainnya dengan baik
- t. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diminta oleh CSO atau kepala cabang
- u. Membuat laporan-laporan yang diperlukan
- w. Pemesanan barsheet CIF dan nomor rekening dengan langkah-langkah:
  - ✓ Membuat surat permohonan ke DST (Divisi System Teknologi)
  - ✓ Print barsheet di cabang yang bersangkutan
- x. Menginput SVS untuk nasabah giro dengan langkah-langkah :
  - ✓ Menggunakan user SVS CS009XX (cab. Thamrin)
  - ✓ Letakkan KCTT yang akan diinput di mesin scanner
  - ✓ Klik account yang berada di kiri atas pilih administrasi

### 7. Analyst Officer

Orang atau karyawan bank yang bertugas memberikan pelayanan, penilaian dan pembinaan, pembiayaan yang aman dan sesuai dengan kebutuhan nasabah serta investor.

*Analyst officer* juga memiliki kewenangan dalam memutuskan atau mengusulkan besarnya pembiayaan yang dapat diberikan terhadap nasabah dan memberikan keputusan penolakan apabila pembiayaan terhadap nasabah tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Adapun tugas-tugasnya sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan dokumen pembiayaan dan memeriksa kelengkapan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas pembiayaan dicairkan.
- b. Membantu manajer pemasaran dalam menetapkan rencana kerja (PKAP) tahunan bidang pembiayaan.
- c. Bersama-sama dengan anggota komite pembiayaan lainnya memberikan keputusan dan kewenangannya dalam melakukan monitoring atas masa berlakunya legalitas usaha nasabah, asuransi dan hak atas jaminan yang diterima.
- d. Memberikan bantuan yang berkaitan dengan bidang pemasaran terhadap pelaksanaan audit intern atau ekstern dan sekaligus memberikan edukasi.

### 8. Teller

Bertugas sebagai penanggung jawab terhadap kelancaran penyetoran dan penarikan dana oleh nasabah. Tugas-tugasnya sebagai berikut:

- a. Menerima setoran uang tunai dan non tunai (cek, bilyet giro, pemindah bukuan, pajak, *payment point*).
- b. Memeriksa keabsahan dari setoran yang diterima baik uang kartal dan giral.
- c. Menerima setoran kliring dan memeriksa keabsahan warkat kliring tersebut dari hal-hal yang nampak serta membubuhkan cap dikreditkan jika dana tertagih pada semua warkat kliring. Sebagai bukti bahwa teller telah menerima sejumlah uang dari nasabah maka slip setoran harus disahkan dengan cara memvalidasi, menandatangani bukti slip setoran tersebut dan membubuhkan nama / cap teller.
- d. Memeriksa bukti-bukti pembayaran pada cek, bilyet giro seperti nilai dalam angka dan huruf, tenggang waktu penawaran, kelengkapan pengisian warkat, warkat tidak cacat, keaslian warkat dengan menggunakan lampu ultra violet.

- e. Melaksanakan verifikasi kebenaran dari kartu identitas nasabah.
- f. Melaksanakan pembayaran apabila warkat telah sesuai dan divalidasi.
- g. Mengambil / menyetor uang dari / ke Bank Indonesia, kantor pusat / cabang lain / tempat lain sesuai penugasan.
- h. Mengamankan dan menyimpan uang tunai serta surat-surat berharga yang menjadi tanggung jawabnya.
- i. Mengamankan perangkat komputer dan peralatan-peralatan teller lainnya yang berada di bawah pengelolannya.
- j. Membuat laporan yang diperlukan sehubungan dengan tugasnya serta mempertanggung jawabkan kepada bank atas jumlah / saldo uang kas yang ada termasuk semua penerimaan dan pembayaran yang dilakukannya serta bukti-bukti transaksi dimaksud.
- k. Menandatangani slip setoran sesuai limit teller dan apabila lebih besar dari batas wewenang teller maka slip setoran dapat ditandatangani oleh teller sepanjang supervisor telah menyetujui.
- l. Melaksanakan verifikasi dan pembayaran dan pemindah bukuan atas warkat yang diajukan nasabah sepanjang warkat tersebut memenuhi syarat-syarat penarikan dan tidak melebihi *limit teller*.

#### 9. Operasi Dana dan Jasa ( Bank Office )

Bertugas melayani dan menerima transaksi jasa-jasa yang merupakan produk dari kantor cabang. Jasa-jasa yang disediakan oleh kantor cabang Bank Syariah antara lain :

- a. *Bill payment*
- b. SMS banking
- c. Jual beli valas
- d. Payroll
- e. *Letter of Credit (LC)*
- f. Transfer dalam kota
- g. Pembayaran pajak
- h. Setoran kliring dan lain sebagainya



### 10. Administrasi dan Pembiayaan

Tugas dari administrasi dan pembiayaan adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan monitoring pembiayaan dengan tertib.
- b. Menyelenggarakan, penyimpanan legal dokumen pembiayaan dengan tertib dan aman.
- c. Melaksanakan pencairan pembiayaan dengan aman.
- d. Membuat dan menyampaikan laporan pembiayaan dengan benar dan tepat waktu.
- e. Melakukan pengecekan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan prasyarat yang telah disepakati.
- f. Melakukan monitoring ketertiban pelaksanaan pembayaran kewajiban nasabah (angsuran / bagi hasil), kewajiban nasabah yang telah jatuh tempo untuk diinformasikan kepada manajer operasi serta melakukan monitoring atas kualitas aktiva produktif dan menginformasikan hasilnya kepada manajer operasional.
- g. Melakukan administrasi jaminan pembiayaan.
- h. Membuat dan menyampaikan di bidang pembiayaan baik kepada kantor pusat maupun kepada Bank Indonesia secara benar dan tepat waktu.

### 11. Sumber Daya Insani (SDI dan umum)

Sumber daya insani di cabang-cabang Bank Syariah Mandiri pada dasarnya bertanggung jawab atau bertugas untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan karyawan-karyawan yang ada di kantor cabang, yaitu mengurus administrasi data-data karyawan cabang, juga kesejahteraan para karyawan serta membawahi *messagger*, *satpam*, *driver*, dan *office boy*. Rincian tugas yang dilakukan SDI dan umum adalah sebagai berikut:

- a. Mengurus dan membayarkan dana untuk kesehatan para karyawan.
- b. Menghitung dan melaporkan pembebanan gaji bulanan seluruh pegawai termasuk mencatat dan menghitung serta mereka lembur pegawai.
- c. Mengadministrasikan cuti pegawai.
- d. Menghitung, mengisi formulir ,membayarkan pajak beban Kantor cabang.
- e. Membuat berbagai laporan kepada SDI pusat.
- f. Menginventarisir harta-harta Kantor cabang seperti tanah, bangunan, kendaraan, dll.

### 3.6 Layanan, Jasa dan Produk Bank Syariah Mandiri

#### 3.6.1 Layanan Bank Syariah Mandiri

Layanan Bank Syariah Mandiri hampir sebagian dengan jasa produk Bank Syariah Mandiri. Layanan Bank Syariah Mandiri antara lain:

##### A. BSM CARD

Sarana untuk melaksanakan transaksi pada ATM Syariah Mandiri

##### Peruntukkan

- Perorangan

##### Syaratnya antara lain

- Memiliki rekening tabungan atau giro di Bank Syariah Mandiri
- Pas photo berwarna 3X4 ( 2 lembar ) apabila menginginkan ada foto di kartu ATM
- Mengisi formulir kartu ATM

##### Biaya –biaya

- Administrasi bulanan : Rp 500,-
- Biaya transaksi di ATM Bank Mandiri
- Inquiry saldo : Rp 0,-
- Penarikan tunai : Rp 0,-
- Biaya transaksi di ATM bersama
- Inquiry saldo : Rp 1000,-
- Penarikan tunai : Rp 2700,-
- Transfer antar bank peserta : Rp 5000,-

##### Manfaat

- Penarikan tunai dengan cepat
- Penarikan tunai beberapa kali juga pada saat bank tutup
- Praktis dan aman
- Bebas antrian

**Fasilitas**

- Dapat ditarik melalui jaringan ATM Bank Syariah Mandiri dan ATM bersama di seluruh Indonesia
- Pemindah bukuan antar rekening
- Kartu instant langsung jadi
- Gratis biaya kartu perdana
- Layanan informasi saldo dan penggantian PIN
- Layanan informasi pembayaran tagihan ( Telkom, Ratelindo, Satelindo, IM2 dan IM3 ) serta pembayaran zakat, infaq dan shodaqoh
- Layanan kerja sama co- branding

**B. BSM SUHC (Saudi umroh dan Haji Card)**

Produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melaksanakan berbagai transaksi perbankan

**Peruntukkan**

- Perorangan
- Badan usaha

**Syarat**

- Mengisi formulir pembelian
- Identitas diri KTP / SIM / Paspor
- Diharapkan memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri

**Biaya-biaya**

- Administrasi
  - Kartu SAR 2000 – Rp 15000
  - Kartu SAR 5000 – Rp 40.000
  - Kartu SAR 10.000 – Rp 50.000

- Kurs jual beli SAR
- Biaya refund SAR 20 – 30

**Manfaat**

- Transaksi kapan dan dimana saja
- Pendaftaran gratis di seluruh cabang Bank Syariah Mandiri

- Biaya transaksi murah

#### **Fasilitas**

- Dapat diakses oleh semua provider seluler
- Layanan transfer antar rekening
- Layanan informasi saldo
- Layanan pembayaran tagihan Telkom dan seluler pasca bayar
- Layanan pembayaran zakat

Layanan Bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan

#### **Manfaat**

- Pembayaran tagihan tepat waktu
- Mudah
- Lokasi pembayaran di seluruh kantor Bank Syariah Mandiri

#### **Fasilitas**

- Bisa dilaksanakan secara tunai, auto debet, SMS Banking atau melalui ATM Bank Syariah Mandiri
- Tanda bukti pembayaran
- System online
- Jenis pembayaran Telkom, IM3, Satelindo, IM2 dan PLN

### **C. BSM SMS Banking**

#### **Peruntukkan**

- Perorangan

#### **Syarat**

- Memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri
- Mengisi formulir SMS Banking
- Saldo minimum rekening Rp. 100.000,-
- Provider seluler
  - Satelindo
  - Satelindo GSM, Matrix, Mentari dan
  - Telkomsel ( kartu HALO dan Simpati )
  - Excelmindo (GSM\_XL dan Pro\_XL )

- IM3 ( IM3 bright dan IM3 Smart )

**Jenis- jenis transaksi**

- Transaksi transfer antar rekening dan pembayaran
- Informasi inquiry saldo, ganti PIN, dan informasi tagihan

**Biaya-biaya**

- Transaksi Rp 1500,- per transaksi
- Informasi
  - Telkomsel dan Excelmindo Rp 700(potong rekening )
  - Satelindo Rp 500 (potong pulsa)

Kartu Prabayar dalam mata uang Saudi Arabiyan Riyal

**Manfaat**

- Memenuhi kebutuhan uang bagi jemaah haji dan umrah ataupun keperluan bisnis selama di Saudi Arabia
- Nyaman, tidak perlu membawa uang tunai di Saudi Arabia sehingga terhindar dari resiko kehilangan uang ,
- Aman, karena hanya bisa ditarik dengan PIN tertentu
- Pengeluaran terkendali sesuai kebutuhan
- Sesuai syariah

**Fasilitas**

- Anti kehilangan, karena dapat ditarik melalui counter Bank Al Rajhi dan Bank Syariah Mandiri
- Hemat, karena bisa ditarik hingga 100 % bebas biaya penarikan di ATM
- Nilai tersedia SAR 2000, SAR 5000 dan SAR 10.000
- Dapat ditarik 24 jam di 700 ATM Bank Al Rajhi di seluruh Arab Saudi , termasuk Jeddah, Mekkah dan Madinah

**D. BSM b- Prayer****Peruntukkan**

- Perorangan
- Badan hukum

**Badan hukum**

- Memiliki rekening, jika ingin melaksanakan pembayaran melalui ATM, Auto debet atau SMS Banking .
- Menyebutkan nomor pelanggan yang akan dibayar jika dibayar tunai

**Biaya-biaya**

- Gratis
- Khusus PLN Rp 2500,-

**3.6.2 Jasa Bank Syariah Mandiri****1. Wakalah (transfer, kliring, inkaso, SKBDN)**

Wakalah merupakan akad pemberian kuasa dari pemberi kuasa kepada penerima kerja untuk melaksanakan suatu tugas atas nama pemberi kuasa.

**• Transfer (pengiriman uang)**

Jasa pelayanan Bank kepada masyarakat mengirimkan sejumlah uang nasabah berupa rupiah maupun valuta asing, sesuai permintaan pengirim beberapa pihak terkait dalam proses pengiriman uang adalah:

- a. Remetter yaitu pihak yang mengajukan permohonan pengiriman uang.
- b. Beneficiary yaitu pihak yang menerima pengiriman uang dari remitten
- c. Remitting bank yaitu bank yang melakukan pengiriman uang berdasarkan permintaan remitter
- d. Paying bank adalah bank yang melakukan pembayaran uang kepada beneficiary

**• Kliring**

Cara penyelesaian hutang piutang antar bank peserta kliring dalam bentuk warkat maupun surat berharga pada suatu tempat dan waktu tertentu. Adapun warkat kliring antara lain cek, bilyet, giro, nota debet dan nota kredit.

**• Inkaso**

Penagihan warkat kliring yang terdapat diluar wilayah kliring bank yang bersangkutan, bank yang bersangkutan tersebut bukan merupakan anggota intercity clearing.

## 2. Kafalah

Jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ke tiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua yang ditanggung.

## 3. Jasa lainnya

- Jual beli valas
- Bank garansi
  - Untuk badan hukum
  - Memiliki rekening Bank Syariah Mandiri
- Payroll system
  - Untuk badan hukum
  - Memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri
  - Tarif Rp 1000 per rekening penerima gaji
- SKBDN dan letter of credit ( LC )
  - Untuk perorangan atau badan hukum
  - Memiliki izin import untuk LC
  - Memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri
- Transfer rupiah dan valas
- Kliring, inkaso, RTGS (Real Time Settlement) dan Intercity Clearing.
- Layanan penerimaan pembayaran pajak (impor dan non impor)
  - Untuk perorangan atau badan hukum
  - Memiliki NPWP
  - Memiliki API (Angka Pengenal Impor) untuk pajak impor
- Referensi bank
- Standing order

### 3.6.3 Produk Bank Syariah Mandiri

#### 1. Al wadiah

Al wadiah disebut juga simpanan. Prinsip al wadiah merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang dijaga dan dikembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki.

## 2. Pembiayaan bagi hasil

Penyaluran dana Bank Konvensional dikenal dengan istilah kredit atau pinjaman. Sedangkan Bank Syariah untuk penyaluran dananya dikenal dengan istilah pembiayaan. Prinsip bagi hasil Bank Syariah diterapkan dalam pembiayaan dilaksanakan dalam 4 akad utama yaitu :

- a. **Al musyarakah**, adalah kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melaksanakan usaha tertentu. Masing-masing pihak memberikan dana atau amal dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.
- b. **Al mudharabah**, adalah akad kerja sama antara dua pihak, dimana pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Dalam praktiknya mudharabah terbagi dalam dua jenis yaitu :
  - **Mudharabah mutlaqah**  
Kerja sama antara pihak satu dan pihak lain yang cakupannya lebih luas, maksudnya tidak dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha dan daerah bisnis.
  - **Mudharabah muqayyadah**  
Merupakan kebalikan dari mudharabah muthlaqah dimana pihak lain dibatasi oleh waktu spesifikasi usaha dan daerah bisnis.
- c. **Al muzara'ah**, adalah kerja sama pengolahan pertanian antara pemilik lahan dengan penggarap.
- d. **Al musaqah**, merupakan bagian dari al muzara'ah yaitu penggarap hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan dengan menggunakan dana dan peralatan mereka sendiri.

## 3. Bai'al murabahah

Kegiatan jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam hal ini penjual harus terlebih dulu memberitahukan harga pokok yang ia beli ditambah keuntungan yang diinginkannya.



**4. Bai' as salam**

Pembelian barang yang diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran dilaksanakan dimuka. Prinsipnya adalah harus diketahui terlebih dulu jenis, kualitas dan jumlah barang. Pembayaran dalam bentuk uang.

**5. Bai' al istishna**

Bentuk khusus dari akad bai' as Salam. Ketentuan dalam bai'al istishna mengikuti ketentuan dan aturan bai' as Salam, kontrak penjualan antara pembeli dengan produsen (pembuat barang).

**6. Al ijarah (leasing)**

Akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.

**7. Al wakalah (amanat)**

Wakalah atau wakilah artinya penyerahan atau pendelegasian atau pemberian mandat dari satu pihak kepada pihak lain. Mandat ini harus dilaksanakan sesuai dengan yang telah disepakati oleh si pemberi mandat.

**8. Al kafalah (garansi)**

Jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ke tiga untuk memenuhi kewajiban pihak ke dua atau yang ditanggung.

**9. Al hawalah**

Pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya atau pemindahan beban dari satu pihak kepada lain pihak.

**10. Ar rahn**

Kegiatan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.

**BAB V**  
**KESIMPULAN DAN SARAN**



**5.1 Kesimpulan**

Penulis telah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata di Bank Syariah Mandiri cabang Jember pada tanggal 1-14 Agustus 2007. Dari hasil kegiatan tersebut, diperoleh data-data dan informasi mengenai penggunaan bahasa Inggris di Bank Syariah Mandiri cabang Jember. Bahasa Inggris tidak hanya dipakai sebagai sarana komunikasi antara pegawai bank dan nasabah, tetapi bahasa Inggris juga dipakai sebagai sarana komunikasi tertulis antar bank.

Disamping itu yang tidak kalah pentingnya adalah penggunaan istilah-istilah perbankan dalam bahasa Inggris. Beberapa istilah perbankan yang sering digunakan adalah proses transfer uang dari Bank Syariah Mandiri di Indonesia dengan bank lain di luar negeri. Tidak hanya itu saja, penggunaan istilah juga digunakan dalam penggunaan alat pembayaran bank yang berupa slip pembayaran, slip pernyataan ahli waris dan slip-slip lain yang banyak menggunakan istilah-istilah bahasa Inggris.

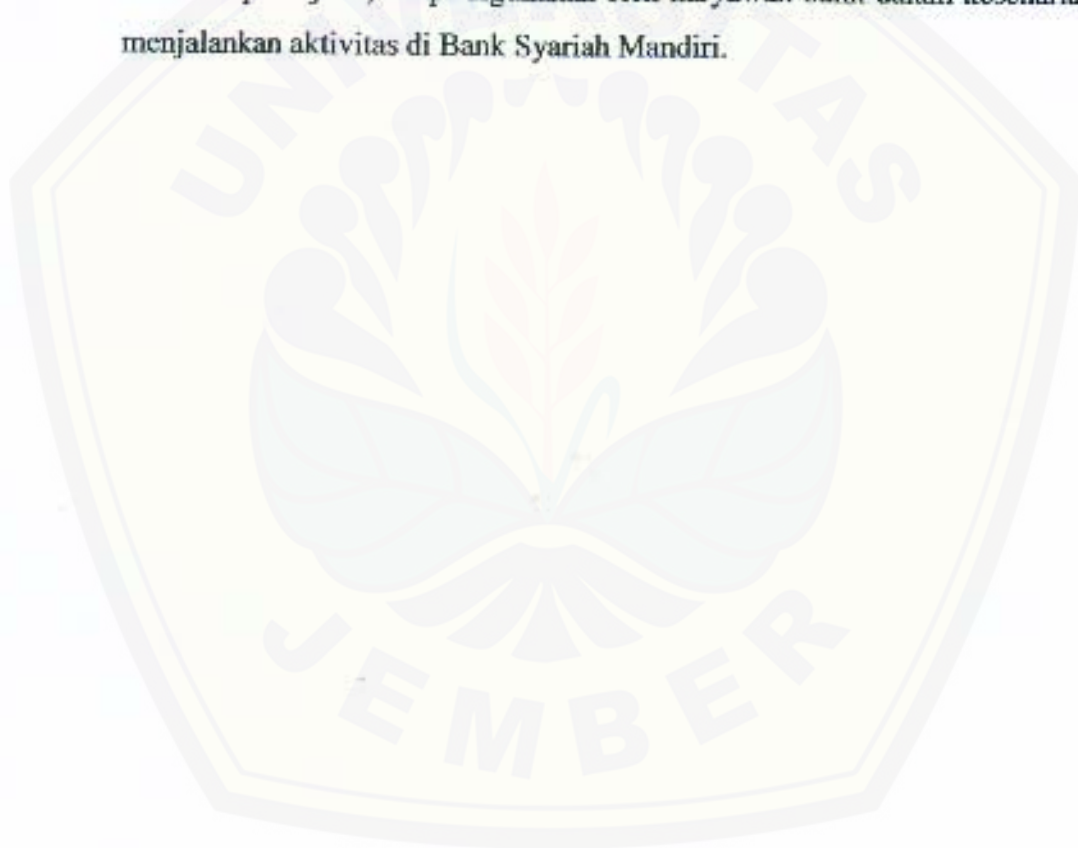
Penggunaan bahasa Inggris yang masih minim digunakan di Bank Syariah Mandiri cabang Jember disebabkan karena prinsip dan kinerja bank yang berlandaskan syariah menuntut bank lebih menggunakan bahasa asing yaitu bahasa Arab selain bahasa Inggris, sehingga karyawan Bank Syariah Mandiri jarang atau tidak pernah menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa komunikasi sehari-hari.

Hasil Praktek Kerja Nyata menyimpulkan bahwa penggunaan bahasa Inggris beserta penguasaannya sangat diperlukan dalam kesempatan mengembangkan karir jika bekerja di perbankan asing, dan penggunaan bahasa Inggris tersebut tidak hanya digunakan di Bank Syariah Mandiri pusat saja, tetapi di Bank Syariah Mandiri cabang Jember.

## 5.2 Saran

Penulis ingin mengemukakan beberapa saran yang semoga dapat dijadikan masukan yang positif bagi Bank Syariah Mandiri cabang Jember. Adapun saran yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Mengingat penggunaan bahasa Inggris di Bank Syariah Mandiri cabang Jember masih minim digunakan, maka sebaiknya karyawan diberikan pendidikan pelatihan bahasa Inggris minimal seminggu sekali,
2. Perlu diadakannya koreksi ulang syarat-syarat karyawan bank di Bank Syariah Mandiri agar penggunaannya tidak hanya digunakan sebagai syarat untuk melamar pekerjaan, tetapi digunakan oleh karyawan bank dalam kesehariannya menjalankan aktivitas di Bank Syariah Mandiri.



DAFTAR PUSTAKA

Kasmir, SE, MM. 2002. *Dasar – dasar Perbankan*. Jakarta: Penerbit Rajawali Press.

BSM. 2004. *Pedoman Pelayanan*.

Arifin, Zainur. 2005. *Operasional Bank Syariah*.

BSM Basic Training.2005. *Konsep Dasar Perbankan Syariah*.

**Internet**

[www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)



**SAMPLE OF JOB'S VACANCY PUBLISHED BY BSM IN  
INTERNET**

**Job Detail & Apply**

SUNDAY, SEPTEMBER 16, 2007

**Vacancy at BSM (Bank Syariah Mandiri)**

We are the fastest growing Sharia Bank in Indonesia is currently seeking for people who will feel blessed to work with the Bank. We invite professionals and highly motivated people to apply for job vacancies as follows:

**Secretary to President Director (SPD)**

**The requirements:**

- \* Minimum 3 years experience at similar position.
- \* Minimum Education S-1 with IPK 3,25 or above from reputable university.
- \* *Able to communicate in English (speaking & writing).*
- \* Computer Literate.
- \* Energetic, able to work in speed and under pressure.
- \* Good in performance and pleasant personality.
- \* Highly committed to the Bank.
- \* Preferably Female.

**The supporting documents needed as follows:**

- \* Letter of application
- \* Curriculum Vitae
- \* Recent photograph (2 sheet of 3X4 Size)
- \* Stating the position code at the top left side of the envelope: (SPD) for Secretary to President Director
- \* Any supporting documents (graduation certificate, transcript, training/courses certificate, etc)

## Training Programming & E-Learning Staff (TEL)

### **The requirements:**

- \* Training Module Arrangement (especially for multimedia format).
- \* Minimum 1 year experience at similar position.
- \* Minimum Education D-3 with IPK 2,75 or above from reputable university or academy.
- \* Excellent in Macromedia Flash (animation & action script design).
- \* Understand in e-learning.
- \* Creative, energetic, able to work in speed and under pressure.

### **The supporting documents needed as follows:**

- \* Letter of application
- \* Curriculum Vitae
- \* Recent photograph (2 sheet of 3X4 Size)
- \* Stating the position code at the top left side of the envelope: (TEL) for Training Programming & E-Learning Staff
- \* Any supporting documents (graduation certificate, transcript, training/courses certificate, etc)

***If you think you fit the above requirement, please send your resume and any supporting documents to:***

PT. BANK SYARIAH MANDIRI

Recruitment & Selection

Divisi Sumberdaya Insani

Gd. Menara BDN Lt 5

Jl. Kebon Sirih No. 83

Jakarta Pusat

or

e-mail: [recruitment\[at\]syariahmandiri.co.id](mailto:recruitment[at]syariahmandiri.co.id)

CARA MELAKUKAN DIGITAL PENCIPTAAN YANG EFEKTIF

Disusun oleh :

1. Pendahuluan: Pengertian dan Pentingnya yang Efektif
  - 1.1. Pengertian
  - 1.2. Latar Belakang
  - 1.3. Tujuan dan Maksud
  - 1.4. Ruang Lingkup
  - 1.5. Manfaat dan Pentingnya
  - 1.6. Kesimpulan
2. Identifikasi dan Analisis Masalah
  - 2.1. Identifikasi Masalah
  - 2.2. Analisis Masalah
  - 2.3. Penyebab Masalah
  - 2.4. Dampak Masalah
3. Perencanaan dan Pelaksanaan
  - 3.1. Perencanaan
  - 3.2. Pelaksanaan
  - 3.3. Evaluasi
  - 3.4. Pelaporan
4. Penutup
  - 4.1. Kesimpulan
  - 4.2. Saran dan Rekomendasi
  - 4.3. Daftar Pustaka
5. Daftar Pustaka

CARA MELAKUKAN DIGITAL PENCIPTAAN YANG EFEKTIF

Disusun oleh :

1. Pendahuluan: Pengertian dan Pentingnya yang Efektif
  - 1.1. Pengertian
  - 1.2. Latar Belakang
  - 1.3. Tujuan dan Maksud
  - 1.4. Ruang Lingkup
  - 1.5. Manfaat dan Pentingnya
  - 1.6. Kesimpulan
2. Identifikasi dan Analisis Masalah
  - 2.1. Identifikasi Masalah
  - 2.2. Analisis Masalah
  - 2.3. Penyebab Masalah
  - 2.4. Dampak Masalah
3. Perencanaan dan Pelaksanaan
  - 3.1. Perencanaan
  - 3.2. Pelaksanaan
  - 3.3. Evaluasi
  - 3.4. Pelaporan
4. Penutup
  - 4.1. Kesimpulan
  - 4.2. Saran dan Rekomendasi
  - 4.3. Daftar Pustaka
5. Daftar Pustaka

CARA MELAKUKAN DIGITAL PENCIPTAAN YANG EFEKTIF

Disusun oleh :

1. Pendahuluan: Pengertian dan Pentingnya yang Efektif
  - 1.1. Pengertian
  - 1.2. Latar Belakang
  - 1.3. Tujuan dan Maksud
  - 1.4. Ruang Lingkup
  - 1.5. Manfaat dan Pentingnya
  - 1.6. Kesimpulan
2. Identifikasi dan Analisis Masalah
  - 2.1. Identifikasi Masalah
  - 2.2. Analisis Masalah
  - 2.3. Penyebab Masalah
  - 2.4. Dampak Masalah
3. Perencanaan dan Pelaksanaan
  - 3.1. Perencanaan
  - 3.2. Pelaksanaan
  - 3.3. Evaluasi
  - 3.4. Pelaporan
4. Penutup
  - 4.1. Kesimpulan
  - 4.2. Saran dan Rekomendasi
  - 4.3. Daftar Pustaka
5. Daftar Pustaka

CARA MELAKUKAN DIGITAL PENCIPTAAN YANG EFEKTIF

Disusun oleh :

1. Pendahuluan: Pengertian dan Pentingnya yang Efektif
  - 1.1. Pengertian
  - 1.2. Latar Belakang
  - 1.3. Tujuan dan Maksud
  - 1.4. Ruang Lingkup
  - 1.5. Manfaat dan Pentingnya
  - 1.6. Kesimpulan
2. Identifikasi dan Analisis Masalah
  - 2.1. Identifikasi Masalah
  - 2.2. Analisis Masalah
  - 2.3. Penyebab Masalah
  - 2.4. Dampak Masalah
3. Perencanaan dan Pelaksanaan
  - 3.1. Perencanaan
  - 3.2. Pelaksanaan
  - 3.3. Evaluasi
  - 3.4. Pelaporan
4. Penutup
  - 4.1. Kesimpulan
  - 4.2. Saran dan Rekomendasi
  - 4.3. Daftar Pustaka
5. Daftar Pustaka

CARA MELAKUKAN DIGITAL PENCIPTAAN YANG EFEKTIF

Disusun oleh :

1. Pendahuluan: Pengertian dan Pentingnya yang Efektif
  - 1.1. Pengertian
  - 1.2. Latar Belakang
  - 1.3. Tujuan dan Maksud
  - 1.4. Ruang Lingkup
  - 1.5. Manfaat dan Pentingnya
  - 1.6. Kesimpulan
2. Identifikasi dan Analisis Masalah
  - 2.1. Identifikasi Masalah
  - 2.2. Analisis Masalah
  - 2.3. Penyebab Masalah
  - 2.4. Dampak Masalah
3. Perencanaan dan Pelaksanaan
  - 3.1. Perencanaan
  - 3.2. Pelaksanaan
  - 3.3. Evaluasi
  - 3.4. Pelaporan
4. Penutup
  - 4.1. Kesimpulan
  - 4.2. Saran dan Rekomendasi
  - 4.3. Daftar Pustaka
5. Daftar Pustaka

CARA MELAKUKAN DIGITAL PENCIPTAAN YANG EFEKTIF

Disusun oleh :

1. Pendahuluan: Pengertian dan Pentingnya yang Efektif
  - 1.1. Pengertian
  - 1.2. Latar Belakang
  - 1.3. Tujuan dan Maksud
  - 1.4. Ruang Lingkup
  - 1.5. Manfaat dan Pentingnya
  - 1.6. Kesimpulan
2. Identifikasi dan Analisis Masalah
  - 2.1. Identifikasi Masalah
  - 2.2. Analisis Masalah
  - 2.3. Penyebab Masalah
  - 2.4. Dampak Masalah
3. Perencanaan dan Pelaksanaan
  - 3.1. Perencanaan
  - 3.2. Pelaksanaan
  - 3.3. Evaluasi
  - 3.4. Pelaporan
4. Penutup
  - 4.1. Kesimpulan
  - 4.2. Saran dan Rekomendasi
  - 4.3. Daftar Pustaka
5. Daftar Pustaka

**Pembayaran GriyaBSM**

Salnya Anda memiliki tempat tinggal terbeli. Tetap Nyaman dan Aman.

**Wujudkan rumah impian Anda dengan Pembayaran Griya BSM**

- Mentranskripkan nilai keluarga sesuai pinmas syariah
- Angsuran tetap hingga penuh tercapai pembayaran
- Proses cepat dan mudah
- Jangka waktu pembayaran yang singkat
- Maksimum solusi pembiayaan dengan Rp 5 Milyar

**BANK SYARIAH MANDIRI**

Memberikan solusi terbaik untuk kebutuhan Anda.







## Investasi dana pendidikan dengan premi terendah

Sebagai orang tua, tentu Anda menyadari bahwa pendidikan adalah bekal terpenting bagi si buah hati untuk menghadapi persaingan di era globalisasi. Namun, ekuitas Anda ini hanya pendidikan menjadi senakin mahal.

Menyerahkan dana pendidikan sendiri mungkin tentunya merupakan tindakan bijaksana. Melalui Tabungan BSM Investa Cendekia dari Bank Syariah Mandiri, Anda dapat merencanakan kontribusi dana pendidikan bagi si buah hati secara tepat dan cermat bahkan dengan premi terendah, hanya 2,5% - 6,5%.

Tabungan BSM Investa Cendekia memberikan perlindungan asuransi, sehingga kelangsungan biaya pendidikan buah hati Anda lebih terjaga.

## Santunan asuransi lebih dari 300 kali setoran bulanan\*

### Tabung Pertuna Karyawan

- Meninggal dunia karena sakit (Bukan Karena Kecelakaan):
- Tidak ada asuransi Tawakul yang dibayarkan.
  - Premi yang telah dibayarkan akan dibayarkan.
- Meninggal Dunia atau Cacat Tetap Total karena Kecelakaan:
- Santunan Manfaat Tidakul sebesar 50 x Setoran Bulanan.
  - Pembayaran jika Setoran Bulanan untuk masa yang belum dipanti.

### Tabung Keadu Karyawan dan Setoran

- Meninggal dunia karena Sakit (Bukan Karena Kecelakaan):
- Pembayaran via Setoran Bulanan untuk masa yang belum dipanti.
  - Santunan Manfaat Tidakul 100x Setoran Bulanan.
- Meninggal Dunia atau Cacat Tetap Total karena Kecelakaan:
- Santunan Manfaat Tidakul sebesar 100 x Setoran Bulanan.
  - Pembayaran via Setoran Bulanan untuk masa yang belum dipanti.

Jangka Waktu Setoran	Estimasi Premi
1 tahun	2,5%
1 - 5 tahun	3,75%
6 - 10 tahun	5%
11 - 20 tahun	6,5%

### Konversi Manfaat:

- Setoran bulanan yang digunakan asuransi dapat dikonversi menjadi lump sum dan dibayar di depan serta dituangi biaya administrasi Rp 100.000,-

\*Sedikit lebih Asuransi Tabung Karyawan



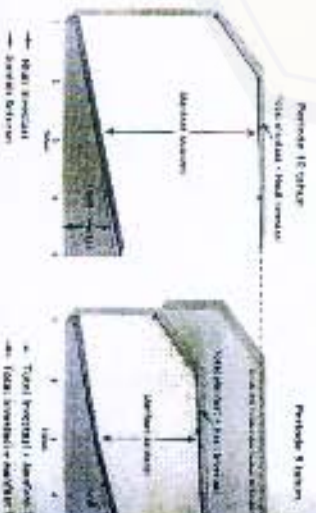
## Keunggulan

- Bagi hasil lebih banyak dibanding tabungan biasa
- Setoran bulanan fleksibel, mulai dari Rp. 100.000,- hingga Rp. 2.000.000,-
- Keuntungan asuransi secara otomatis, tanpa pemerkasan kesehatan
- Premi rendah, hanya 2,5% - 6,5% dari setoran bulanan
- Pengiriman manfaat asuransi tidak harus ahli waris
- Santunan manfaat asuransi hingga 325 kali setoran bulanan (sesuai ketentuan asuransi), meliputi:
  - Santunan tunai pada saat klaim
  - Pembayaran via setoran bulanan (jika diambil dimasa datang untuk hidup sum)

## Aspek Syariah

Organisasi prinsip kependidikan Madrasah, dimana Pengelola akan mencairkan hasil dari setiap ribaan yang telah disalurkan di awal pemeliharaan tabung berdasarkan saldo rekening yang sudah ... dan orang-orang yang berjasa dimasa depan harus memperoleh komandi Allah... (QS Al-Muazzamil:29)

### Ilustrasi Hasil Investasi dan Manfaat



## Tiada Pahala Haji yang Mabruk Kecuali Surga (Hadits)

### Pengertian

Tabung MABRUR adalah tabung bagi umat Islam yang berencana menunaikan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutab'iqah*. Tabung MABRUR, memberikan banyak kemudahan dan manfaat untuk persiapan ibadah ke tanah suci.

### Fasilitas

- **On-line dengan SISKOHAT**  
Penabung akan terdaftar pada SISKOHAT sebagai kepastian memperoleh porsi
- **Bebas Biaya Administrasi**  
Tabung MABRUR tidak dibebani biaya administrasi bulanan.
- **Setoran Ringan**  
Setoran awal minimal Rp 500.000,-  
Setoran selanjutnya minimal Rp 100.000,-
- **On-line Antar Cabang**  
Setoran lunas dapat dilakukan di semua cabang dan sudah On-line.



### Persyaratan

#### Perorangan

- Membawa KTP/SIM/Paspor asli dan fotokopinya,
- Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT yaitu sebesar Rp 20.000.000,- atau yang sesuai ketentuan Departemen Agama RI.
- Biaya administrasi tutup rekening rekening batal Rp 25.000,-

### Informasi Tambahan

Bagi para penabung yang kemudian bersipkat haji atau umrah, Bank Syariah Mandiri menyediakan penukaran uang Saudi Riyal, dalam campuran pecatana kball dan besar mulai dari pecahan SAR 1 s/d SAR 100.

021-5209-7700

Kantor Cabang

KANTOR PUSAT  
 Jl. M.H. THAMRIN No. 5 Jember 60132  
 Telp. (021) 5200009, Fax. (021) 5063786

**Kantor Pusat**

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Departemen  
 No. 200111111  
 No. 200111111

**Produk**

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

Produk  
 No. 200111111  
 No. 200111111

**BSMnet**  
 Banking



BANK SYARIAH MANDIRI  
 Bank Syariah Mandiri

021-5209-7700

## Layanan Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking

Untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan dengan proses cepat, kompleks, akurat serta MTS yang *app to date*, kini Bank Syariah Mandiri menyediakan layanan BSM Net Banking. Anda cukup memiliki rekening Giro, Tabungan dan Deposito BSM dengan minimal saldo sebesar Rp 1 juta, maka semua keunggulan layanan BSM Net Banking dapat Anda akses melalui komputer Anda selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.

### Fasilitas yang tersedia

1. Informasi data rekening Nasabah (tabungan, deposito giro, pembiayaan);
2. Cetak data mutasi transaksi;
3. Transfer:<sup>\*</sup>
  - a. Antar rekening di BSM;
  - b. Antar Bank.\*\*
4. Pembayaran tagihan (tagihan, listrik, dll)~

\* Kewajiban pembayaran baru akan Rp10.000.000, Dept. nasabah persentase dapat melakukan pembayaran saldo mutasi transfer antar rekening jenis mutasi Rp 50.000.000  
 \*\* Dalam pengembangan

### Biaya Transaksi Layanan

No	Jenis Biaya	Biaya
1.	Administrasi bulanan: - Nesebakh perorangan - Nesebakh perusahaan	Rp. 2.500 /Rp. 10.000
2.	Cetak key code untuk Nasabah baru	Gralis
3.	Revisi - User ID dan Password - PIN Otomatis - TAN - TAN	Rp. 3.000 /Rp. 3.000 Gralis
4.	Biaya transfer/judiah buku antar rekening BSM	Rp. 500

### Mantai

1. Informasi data transaksi perbankan dapat dilakukan sendiri melalui internet 24 jam sehari.
2. Dapat melakukan transfer antar rekening BSM.
3. *Excellent security system* untuk setiap transaksi yang dilakukan di USM Net Banking.
4. Dapat mengelola sendiri transaksi keuangan yang terkait dengan perbankan.

### Proses Pendaftaran

1. Mengajukan permohonan fasilitas layanan BSM Net Banking dan mengisi data pribadi pada aplikasi permohonan fasilitas BSM Net Banking.
2. Menonjolkan PIN Master yang tertera Key Code, terdiri dari User ID, Password, PIN Otomatis, dan TAN.
3. Menandatangani lembar tanda terima PIN Master Key Code, dan menyerahkan kembali ke Customer Service untuk proses aktivasi.

### Mekanisme Transaksi

1. Nesebakh menggunakan BSM Net Banking dengan mengakses sistem website BSM Net Banking di browser, *system user id, code*.
2. Setiap jenis transaksi menggunakan Key Code yang berbeda. Untuk transaksi transfer/judiah buku dan *payment* membutuhkan seluruh Key Code, sedangkan untuk transaksi data rekening, cetak mutasi transaksi cukup menggunakan User-ID dan Password.

Untuk informasi lebih lanjut hubungi:



atau kunjungi kantor cabang Bank Syariah Mandiri terdekat.



Bismillahirrahmanirrahim

SURAT KUASA

Saya yang bersangkutan dibawah ini :

Nama

Pemegang Rek. Tabungan

Menyerikan kuasa kepada

Nama

No. KTP/SIM/Pasport

Untuk menarik dana tabungan Bank Syariah Mandiri pada

cabang ..... sejarah/seperti

yang tertera pada slip penarikan ini

Materai

PECAHAN	JUMLAH
@ 100.000,-	Rp.
@ 50.000,-	Rp.
@ 20.000,-	Rp.
@ 10.000,-	Rp.
@ 5.000,-	Rp.
@ 1.000,-	Rp.
@ 500,-	Rp.
@ 100,-	Rp.
@ 50,-	Rp.
@ 25,-	Rp.
@ 5,-	Rp.
@ 1,-	Kp.
TOTAL	Kp.

Tanda Tangan Pencrma

Tanda tangan yang diberi kuasa

Tanda tangan yang memberi kuasa

**BANK SYARIAH  
MANDIRI**

Bismillaahirrahmaanirrahim

**SLIP PENARIKAN**

NO. : A N<sup>o</sup> : **104793** TANGGAL  / /

Nama Pemilik Rekening :  
Alamat

No. Rek. : 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Rp. 

--

  
Terbilang

.....  
.....

Tanda Tangan Penarik

\*Perhatian : Apabila pemilik rekening buhara penduduk dengan nilai transaksi > USD 10.000 atau ekuivalennya maka pemilik harus mengisi form FLD 2



**SLIP BAYAR TAGIHAN**

Nama pelanggan : .....

Nomor tagihan : .....

Dibayarkan secara:  Tunai  
 Beban Rekening nomor .....

(.....)





### SYARAT-SYARAT TRANSFER

1. PT. Bank Syariah Mandiri sebagai wakil selanjutnya disebut Bank dibebaskan dari tanggung jawab atas segala kerugian yang timbul karena kesalahan, kelalaian/kekurangan/kegiatan pelayanan/pengurusan/penuhisan formulir Aplikasi Transfer ini sehingga keliru diafektikan oleh Bank dan mengonai hal-hal ini semata-mata menurut pencatapan dan pertimbangan Bank.
2. Bank berhak untuk menunda atau tidak menerima pembayaran kepada sipenerima apabila identitas yang bersangkutan tidak jelas atau diragukan dan mengonai hal ini semata-mata menurut penetapan dan pertimbangan Bank.
3. Pelaksanaan transfer baru dapat dilakukan setelah dananya efektif dan telah diteliti serta diperiksa kebenarannya oleh Bank.
4. Jika transfer uang dengan Telex/Surat tidak diambil dalam waktu 3 (tiga) bulan oleh sipenerima maka Bank dibebaskan dari kewajiban untuk menurusan pembayarannya dan akan mengembalikan kiriman uang tersebut kepada si pengirim setelah ditangani biaya-biaya Bank jika ada.
5. Jika diundang periti Bank dapat memeriksa pemintaan transfer ini melalui Bank lain atau korespondennya. Pengirimnya/wakil dianggap menyetujui atas semua ketentuan dan syarat-syarat transfer yang ditetapkan Bank lain/koresponden tersebut.
6. Pengiriman/wakil menyetujui semua ketentuan dan syarat-syarat yang berlaku dan ditetapkan oleh Bank.
7. Semua biaya-biaya yang berhubungan dengan pelaksanaan transfer ini, menjadi beban nasabah.

## PETUNJUK

1. Bank tidak memeriksa apa-apa yang disetor pada saat setoran, dan setoran-setoran yang diterima bergantung pada pemeriksaan dan penjabaran yang dilakukan kemudian.
2. Dalam menerima apa-apa warkat-warkat yang disetor, Bank hanya merupakan agen Saudara atas setoran-setoran yang masih harus dipungut dan tidak bertanggung jawab atas diperolehnya pungenan tersebut. Apabila pembayaran atas jumlah setoran tersebut tidak di peroleh oleh Bank karena alasan apapun juga, jurdah tersebut akan dibebankan kembali kepada rekening Saudara termasuk jumlah Cek yang ditarik pada Bank yang tidak dapat dibayar disebabkan tidak cukupnya dana penarikan, perintah pengurangan pembayaran atau alasan lain apa saja dan tanpa menghususkan apakah setoran itu dikembalikan kepada Saudara atau tidak. Apa-apa yang disetor diterima bank dengan pengertian bahwa Saudara bertanggung jawab penuh atas keastlian sahny dan benarny, tanda tangan dan endorsemen.
3. Penangguha setoran-setoran Saudara yang berupa penarikan Cek dan sebagainya dari bank-bank lain didalam kota dan yang disetor setelah jam kliring akan dilakukan pada hari kerja berikutnya.
4. Setoran-setoran Saudara yang berupa tagihan di luar kota baru akan dikreditkan ke rekening Saudara apabila tagihan-tagihan itu diperoleh.
5. Bank menerima setoran untuk diteruskan ke tempat lain hanya atas resiko Saudara. Bank tidak bertanggung jawab atas kehilangan ataupun keterlambatan yang mungkin disebabkan oleh pertogakan atau oleh sebab-sebab lain diluar kekuasaan Bank, termasuk perubahan kebijakan, kelalaian, kekurangan keagahan atau ketidak mampuan membayar koresponden-koresponden, agen-agen atau sub agen-agen Bank serta pegawai mereka dan pegawai Bank.
6. Surat setoran ini hanyalah merupakan catatan setoran saja bagi kapentingan Saudara.

**BANK SYARIAH MANDIRI**

CABANG:

No. P. 005713

**APLIKASI TRANSFER**  
Application for Transfer

No. Ref. <input type="checkbox"/> RTGS <input type="checkbox"/> Klining Clearing <input type="checkbox"/> Teller Teller <input type="checkbox"/> Wasol Draft <input type="checkbox"/>		Tanggal Data <input type="checkbox"/>	
Kepada / To <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Penduduk Resident <input type="checkbox"/> Bukan Penduduk Non Resident	
Nama dan Alamat Penerima / Beneficiary's name and address		Bank penerima / No. rekening / Beneficiary's bank / acc. no.	
Status penerima / Status of remitter <input type="checkbox"/> Penduduk Resident <input type="checkbox"/> Bukan penduduk Non resident		<input type="checkbox"/> Changes for acc. beneficiary <input type="checkbox"/> Full amount	
Besar / Amount of transfer <input type="checkbox"/>		Terbilang / Amount in Words	
Berille / Message		<input type="checkbox"/> Tunai Cash <input type="checkbox"/> Debit Rekening Debit A/c <input type="checkbox"/> Saluran Saluran <input type="checkbox"/> Debit A/c <input type="checkbox"/> Debit A/c <input type="checkbox"/> Debit A/c <input type="checkbox"/> Debit A/c	
Cara pembayaran / Payment method <input type="checkbox"/> Tunai Cash <input type="checkbox"/> Rupiah <input type="checkbox"/> USD		<input type="checkbox"/> Saluran Saluran <input type="checkbox"/> Debit A/c <input type="checkbox"/> Debit A/c <input type="checkbox"/> Debit A/c <input type="checkbox"/> Debit A/c	
Keterangan / Remarks			
Deskripsi / Description			
Jumlah yang ditransfer / Amount of transfer			
Jumlah / Amount			
Biaya / Charges			
Total / Total			
<b>Disial oleh bank / for bank's use</b>			
Mata Uang / Currency		Nilai / Amount	
Rupiah / Local Currency		Nilai / Amount	
Tanda Tangan / Signature			

Perhatian: Untuk transfer rupiah apabila pengirim akan menerima bukan penduduk dengan nilai transaksi ekivalensi USD.10.000 maka pengirim harus mengisi form FLLD 1 untuk transfer valuta asing dengan nilai transfer valuta asing USD.10.000 atau ekivalennya maka pengirim harus mengisi form FLLD1

