



**PENTINGNYA BAHASA INGGRIS BAGI DESKMAN  
SEBAGAI PELAKSANA PEMBUKUAN DAN  
FRONT OFFICE PADA PT. BANK SYARIAH  
MANDIRI (PERSERO) CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah persyaratan satu untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra  
Universitas Jember

Oleh :  
ANI RETNO .W  
040103101095

Asal :	Hadiah	Klass
	Perustakaan	427
	16 JUL 2008	RET
		P
Peringatan :	SFS	

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

HALAMAN PENGESAHAN

Penanggung Jawab Bank Syariah Mandiri  
Cabang Jember



Ueok Mulyadi  
General Manager

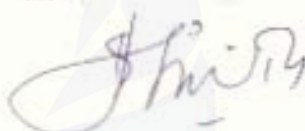
Dosen Pembimbing



Akhmad Haryono, S.Pd.M.Pd  
NIP : 132210543


Ketua Program D III Bahasa Inggris

an



Drs. Wisasongko, M.A  
NIP : 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember



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

MOTTO

“ Berfikir tentang Ilmu sesaat lebih baik dari pada bangun tengah malam  
(bertahajud)”

(Abu Sulaiman Ad Darani)

“ Menuntut Ilmu lebih utama dari pada sholat nafilah (sunnah)”

(Imam Safi'i)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis, penulis mempersembahkan kepada :

- Ayahanda As. Efendi tercinta yang telah melupakan kami berdua, Ibunda dan Ananda.  
“Ananda tak akan pernah melupakan namamu”
- Ibunda Sutinah tercinta atas kelembutan cinta kasihnya dalam mendidik ananda, terima kasih atas kasih sayang dan dukungannya.  
“Engkau adalah satu-satunya yang paling berharga yang Ananda miliki “  
“ Ananda akan berusaha menjadi apa yang Ibunda harapkan “
- Mbakku Siti nikmatilah yang paaling aku butuhkan disetiap kebutuhan  
“ Kau adalah saudara satu – satunya yang paling dekat dan mengerti akan diriku, semoga kita menjadi saudara setia dan langgeng selamanya”
- Kekasihku Enjang Sulistiono tersayang, terima kasih atas semangatnya membantuku tanpa keluh kesah.  
“Aku tidak akan melupakan kebaikanmu “

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **“Pentingnya Bahasa Inggris Bagi Deskman Sebagai Pelaksana Pembukuan Dan Front Office Pada PT. BANK SYARIAH MANDIRI (PERSERO) Cabang Jember”**. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember

Dalam penulisan laporan ini, penulis telah banyak mendapat bantuan baik berupa materil maupun moril yang tidak ternilai harganya dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

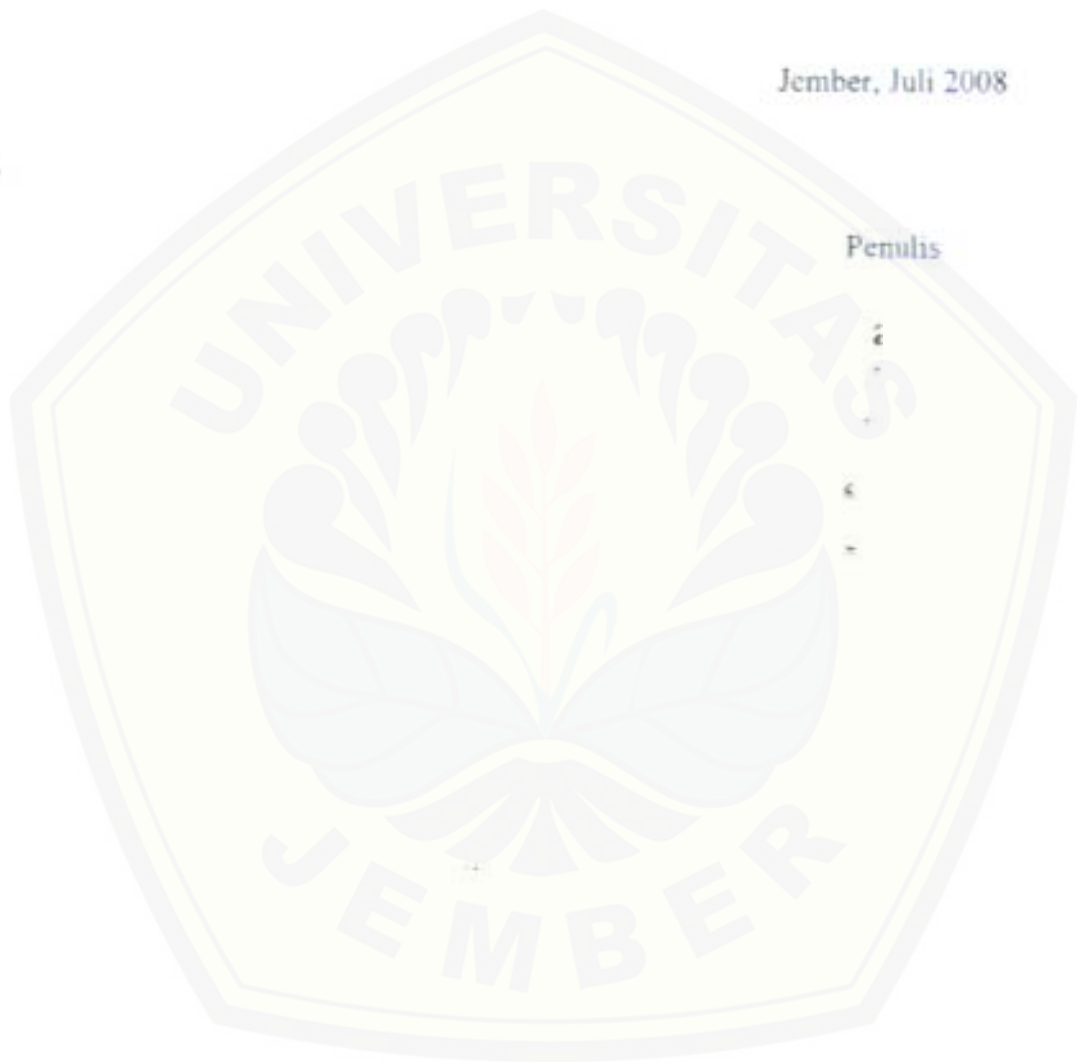
1. Bapak Prof. Dr. Samudji, M.A, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A, selaku ketua Program Studi D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
3. Bapak Akhmad Haryono,S.Pd.M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing saya selama penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
4. Ibu Indah Wahyuningsih, SS, selaku Dosen Wali yang telah banyak memberi bimbingan dan nasehat selama penulis berada di bangku kuliah.
5. Seluruh dosen civitas akademika Fakultas Sastra Universitas Jember yang telah membimbing penulis selama kuliah.
6. Almamater dan lain-lainnya
7. Bapak Ucock Mulyadi, selaku Kepala Cabang Bank Syariah Mandiri Cabang Jember dan seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Jember
8. Ibuku tercinta yang tanpa henti menyayangiku tanpa keluh kesah.
9. Rekan –rekan seperjuangan : Vivin , Sigit Purnomo, Pungky, Feltin, Fatiah, semangat dan banyak membantuku selama Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) serta pembuatan laporan akhir ini.
10. Teman – temanku angkatan 2004 dan semua pihak yang telah membantu penulisan Laporan Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis merasa bahwa isi laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. untuk itu penulis menerima dengan tangan terbuka atas segala kritik dan saran dari para pembaca demi perbaikan dan kesempurnaan tulisan ini.

Semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, dan dapat memberi informasi yang bermanfaat khususnya di bidang Perbankan. Amin.

Jember, Juli 2008

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	I
HALAMAN PENGESAHAN .....	II
HALAMAN MOTTO.....	III
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI .....	VII
ABSTRAKSI .....	X
DAFTAR LAMPIRAN .....	XI
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	2
1.4 Waktu dan Tempat Waktu Praktek Kerja Nyata .....	3
1.4.1 Waktu Praktek Kerja Nyata .....	3
1.4.2 Tempat Praktek Kerja Nyata .....	3
1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Bank .....	4
2.2 Manfaat Bank .....	4
2.3 Jenis - Jenis Bank .....	4
2.3.1 Bank Dilihat Dari Segi Fungsinya .....	5
2.3.2 Bank Dilihat Dari Segi Kepemilikan .....	5
2.3.3 Bank dilihat dari segi penciptaan Uang Giral .....	5
2.4 Pengertian Front Office .....	5
2.5 Pengertian Pembuku.....	6
2.5.1 Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional .....	6
2.5.2 Pentingnya bahasa Inggris Bagi Dunia Perbankan .....	7

2.6	Deskman Sebagai Front Office dan Pembuku.....	8
2.6.1	Deskman Sebagai Front Office .....	8
2.6.2	Deskman Sebagai Pembuku .....	9

## **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah berdirinya PT. Bank Syariah (Persero) Cabang jember Mandiri .....	10
3.2	Tujuan Pendirian Bank Syariah ( Persero ) Cabang Jember .....	11
3.3	Fungsi Bank Syariah Mandiri .....	11
3.4	Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Cabang Jember .....	12
3.4.1	Visi .....	12
3.4.2	Misi .....	12
3.4.3	Budaya Perusahaan.....	12
3.5	Sejarah Bank Syariah Mandiri Cabang Jember.....	13
3.6	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Jember .....	14
3.7	Produk dan Jasa Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember .....	22
3.8	Jasa Operasional .....	26

## **BAB IV : HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

4.1	Peranan Bahasa Inggris Bagi Deskman Sebagai Front Office Dan pembuku Dalam Dunia Perbankan .....	28
4.1.1	Sebagai Tes Wawancara.....	28
4.1.2	Sebagai sarana komunikasi .....	33
4.1.3	Sebagai Istilah perbankan.....	43
4.1.4	Sebagai Nama Produk Perbankan .....	47
4.1.5	Untuk membantu Mengoperasikan Komputer .....	48
4.1.6	Sebagai Bahasa Surat Menyurat .....	49
4.2	Pentingnya Bahasa Inggris Bagi Deskman Sebagai Front Office dan Pembuku PT. Bank Syariah (Persero) Cabang jember Mandiri .....	50
4.3	Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	51

## **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan.....	52
5.2	Saran .....	52



DAFTAR PUSTAKA .....	XII
LAMPIRAN .....	XIII



## ABSTRAK

Di era globalisasi ini persaingan pasar bebas semakin hari semakin meningkat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya perusahaan baik swasta maupun negeri yang saling meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, dengan harapan akan mampu bersaing dalam menghadapi tantangan dunia pasar kerja, diantaranya dengan penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris. Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional yang mempunyai peranan penting dalam segala aspek kehidupan. Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional telah digunakan sebagai sarana komunikasi antarbangsa, dalam segala bidang termasuk dalam bidang perdagangan dan perbankan. Dalam hal ini bahasa Inggris sangat penting untuk dipelajari oleh semua karyawan khususnya oleh deskman dalam menjalankan tugasnya sebagai front office dan pembuku. Dalam dunia perbankan kenaikan jabatan dan pengangkatan karyawan baru harus melewati beberapa tes, salah satunya adalah tes wawancara yang sebagian besar menggunakan bahasa Inggris khususnya yang menduduki jabatan tertentu agar mampu melakukan komunikasi dengan nasabah dari manca negara. Sedangkan pengertian bahasa Inggris sebagai bahasa asing apabila bahasa Inggris hanya digunakan pada bidang-bidang tertentu saja. Di Indonesia misalnya, masyarakat menggunakan bahasa Inggris dalam komunikasi sehari-hari. Artinya masyarakat menggunakan bahasa Inggris dalam komunikasi sehari-hari di samping bahasa nasional mereka. Bahasa Inggris dalam dunia perbankan sangat diperlukan khususnya dalam menjelaskan berbagai bentuk produk dan jasa yang menggunakan istilah bahasa Inggris misalnya money changer, dan dalam menyelesaikan kegiatan administrasi dan pembukuan perbankan pada umumnya yang biasanya menggunakan alat komputer dimana instruksinya selalu menggunakan bahasa Inggris.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Aplikasi pembukaan Rekening perorangan rupiah
2. Lampiran 2 Aplikasi Kartu ATM Syariah Mandiri
3. Lampiran 3 Formulir Aplikasi Pembelian Reksadana BSM Investa Berimbang
4. Lampiran 4 Aplikasi BSM Net Banking
5. Lampiran 5 Aplikasi SMS Banking Syariah Mandiri
6. Lampiran 6 Formulir penerimaan Uang ( Western Union )
7. Lampiran 7 Aplikasi Transfer
8. Lampiran 8 Nota Pembelian / Penjualan Valuta Asing
9. Lampiran 9 Slip Penarikan





## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang berupaya untuk menjadi negara maju. Era globalisasi dan perdagangan bebas membawa dampak kompetisi yang semakin ketat, sehingga bangsa Indonesia perlu mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Di samping profesional dalam bidangnya kita seharusnya juga memiliki kompetensi lain. Menyadari betapa pentingnya peran informasi dan komunikasi, tidak berlebihan jika kemampuan menguasai beberapa bahasa merupakan salah satu keahlian yang harus di miliki oleh bangsa Indonesia.

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional, artinya bahasa Inggris dipelajari dan dipergunakan sebagai alat komunikasi global oleh semua bangsa di dunia. Di sekolah bahasa Inggris dipelajari dengan tujuan agar siswa mampu menggunakannya dengan baik dan benar, di perguruan tinggi bahasa Inggris dipelajari sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja. Di bidang ekonomi dan bisnis bahasa Inggris selain digunakan sebagai alat komunikasi juga digunakan untuk meningkatkan profesionalisme dalam bekerja.

Di dunia perbankan bahasa Inggris juga mempunyai peranan yang sangat penting, misalnya pada bagian deskman yang merupakan petugas *front office* dan *pembuku* untuk melayani nasabah. Maka dari itu, untuk menduduki Posisi tersebut seharusnya mampu menguasai bahasa Inggris, baik secara aktif maupun pasif. Penggunaan bahasa Inggris secara pasif adalah mampu menguasai terminologi yang sering digunakan dalam transaksi perbankan, sedangkan penggunaan bahasa Inggris secara aktif adalah penggunaan bahasa Inggris dalam berkomunikasi.

Penggunaan bahasa Inggris tidak hanya harus dikuasai oleh deskman saja tetapi juga oleh para pegawai bank yang lainnya. Banyak istilah dalam institusi perbankan yang menggunakan bahasa asing terutama bahasa Inggris. Beberapa istilah bahasa Inggris tidak mungkin diganti dengan istilah bahasa Indonesia karena istilah tersebut akan menjadi rancu maknanya dan mungkin akan semakin sulit dipahami oleh pihak lain.

Dari uraian di atas, jelaslah bahwa bahasa Inggris sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan perbankan. Begitu juga dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN), praktikan diharapkan dapat memperoleh manfaat setelah mengamati

dunia kerja secara langsung. Oleh karena itu dalam laporan ini penulis membuat sebuah laporan dengan judul "Pentingnya Bahasa Inggris Bagi Deskman sebagai pelaksana pembukuan dan Front office pada PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) (Persero) Cabang Jember Mandiri

## 1.2 Rumusan masalah

Dari uraian pada latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

"Sejauh mana pentingnya Bahasa Inggris bagi Deskman sebagai Front Office dan pembuku pada PT. BSM (Persero) Cabang Jember Mandiri

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata ( PKN )

### 1.3.1 Tujuan PKN

1. Agar mahasiswa memperoleh pengalaman nyata dalam dunia kerja yang mungkin dihadapi apabila nanti sudah lulus dan bekerja di sebuah perusahaan
2. Agar mahasiswa mampu menerapkan teori - teori yang didapatkan di bangku perkuliahan pada dunia kerja yang sebenarnya
3. Melatih mahasiswa berpikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan menyusun laporan secara rinci setelah pelaksanaan kegiatan PKN berlangsung.

### 1.3.2 Manfaat PKN

1. Sebagai bahan penyusunan tugas akhir Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra.
2. Memperoleh wawasan, Pengalaman, dan keterampilan mahasiswa pada bidang yang diketahui.
3. Mahasiswa dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dalam bekerja
4. Mahasiswa semakin mandiri sehingga pada gilirannya nanti akan benar-benar siap untuk berkompetensi mencari kerja di berbagai macam perusahaan.

## 1.4 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Nyata

### 1.4.1 Waktu PKN

Jangka waktu yang diukur berdasarkan jam efektif, waktu yang ditetapkan oleh fakultas untuk kegiatan ini adalah 144 jam kerja.

#### 1.4.2 Tempat pelaksanaan PKN

Pada PKN ini dilaksanakan pada PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Cabang Jember yang berlokasi di Jl. Panglima Besar Sudirman No. 52 Jember

#### 1.5 Prosedur PKN

- a. Meminta persetujuan dari pihak instansi yang tempat pelaksanaan PKN
- b. Menyerahkan surat pengantar PKN dari Fakultas ke PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Cabang Jember
- c. Menyerahkan surat pengantar dari BRI Cabang Jember ke PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Cabang Jember mengenai persetujuan pelaksanaan PKN
- d. Mahasiswa meminta surat balasan dari PT. BSM (Persero) Cabang Jember Mandiri untuk diserahkan
- e. Mengenal lingkungan kerja tempat pelaksanaan PKN
- f. Ikut serta membantu pelaksanaan Kegiatan Operasional PT. Bank Syariah (Persero) Cabang Jember Mandiri
- g. Mengumpulkan data-data yang diperlukan sebagai bahan untuk menyusun laporan PKN
- h. Konsultasi pada Dosen pembimbing PKN secara periodik
- i. Menyusun laporan PKN

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Bank

Ada beberapa pengertian bank yang disebutkan dalam undang - undang pokok perbankan, yaitu:

- 1.UU no. 14 tahun 1967 menyebutkan Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.
- 2.UU no. 7 tahun 1992 dan UU no. 10 tahun 1998 menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Hasymi, 1995)

### 2.2 Manfaat Bank

Menurut Suryatno, dkk (1995), perbankan mempunyai beberapa fungsi, diantaranya adalah pemberian jasa jasa yang semakin luas, meliputi,

- 1.Pelayanan dalam mekanisme pembayaran (*Transfer Of Fund*)
- 2.Menerima tabungan
- 3.Memberi kredit
- 4.Pelayanan dalam fasilitas pembiayaan perdagangan luar negeri
- 5.Penyimpanan barang berharga
- 6.Jasa-jasa yang diberikan dalam bentuk pengawasan harta milik (*Trust service*)

### 2.3 Jenis-Jenis Bank

Berdasarkan Undang-Undang No. 14/1967 terdapat berbagai jenis bank yang terbagi menjadi tiga jenis, yaitu bank dilihat dari segi fungsi, dari segi kepemilikan, dan dari segi penciptaan uang giral.



### 2.3.1 Segi Fungsi Bank di bagi menjadi :

- a. *Bank Sentral* adalah bank Indonesia sebagai dimaksud dalam Undang-Undang dasar 1945 dan yang didirikan berdasarkan Undang-Undang No. 3/ 1968.
- b. *Bank Umum* adalah bank yang dalam pengumpulan dananya menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dan usahanya terutama kredit jangka pendek.
- c. *Bank Pembangunan* terutama menerima dan mengeluarkan kertas formulir bidang pembangunan.
- d. *Bank Tabungan* adalah bank yang dalam pengumpulan dananya menerima simpanan dalam bentuk tabungan dan dalam usahanya terutama memperbungakan dananya dalam kertas berharga.
- e. *Bank desa* adalah bank yang menerima simpanan dalam bentuk uang maupun dalam bentuk natura untuk sektor pertanian dan pedesaan.

### 2.3.2 Berdasarkan Segi Kepemilikannya bank dibagi menjadi :

- a. *BMN* adalah Bank-bank Milik Negara ialah bank yang didirikan oleh negara dan dana yang diperoleh sebagian besar dari negara.
- b. *BM pemerintah daerah*, dewasa ini bank milik pemerintah daerah adalah bank-bank pembangunan daerah yang terdapat pada setiap daerah tingkat I. Bank ini didirikan berdasarkan undang-undang No. 13/1962.
- c. *BMS*, bank ini didirikan oleh pendirinya yang berasal dari saham yang ditanam pesertanya.
- d. *Bank Koperasi*, bank ini modalnya berasal dari perkumpulan--perkumpulan koperasi.

### 2.3.3 Dilihat Dari Segi Penciptaan Uang Giral Bank di bagi menjadi :

- a. *Bank Primer* adalah bank yang dapat menciptakan uang giral.
- b. *Bank Sekunder* adalah bank yang bertugas sebagai perantara dalam menyalurkan kredit dan tidak termasuk menciptakan uang giral.

## 2.4 Pengertian Front Office

Front Office merupakan salah satu departemen di sebuah perusahaan. Dalam dunia perbankan bagian *Front Office* bertugas melayani nasabah atau



calon nasabah, baik nasabah dalam maupun luar negeri mengenai informasi-informasi dan pelayanan-pelayanan perbankan yang dibutuhkan.

## 2.5 Pengertian Pembuku

Pembuku adalah orang yang bertugas menyusun laporan atas semua transaksi menurut pedoman tertentu termasuk penciptaan, penggunaan, dan pengujian suatu sistem dengan mencatat semua transaksi dan kemudian menerangkan akibatnya. Dalam dunia perbankan pembuku disebut deskman.

### 2.5.1 Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional

Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional mempunyai peranan penting dalam segala aspek kehidupan. Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional telah digunakan sebagai sarana komunikasi antarbangsa, dalam segala bidang termasuk bidang perdagangan dan perbankan. Sebagai bahasa internasional, bahasa Inggris hampir digunakan di seluruh dunia baik digunakan sebagai bahasa kedua atau sebagai bahasa asing. Bahasa Inggris digunakan sebagai bahasa kedua jika bahasa Inggris digunakan dalam proses komunikasi setiap hari oleh masyarakat atau suatu bangsa di samping bahasa nasional mereka. Di Malaysia dan di Singapura misalnya, bahasa Inggris digunakan sebagai bahasa kedua dalam komunikasi sehari-hari, artinya masyarakat menggunakan bahasa Inggris dalam komunikasi sehari-hari disamping bahasa nasional mereka. Demikian juga di Singapura, masyarakat menggunakan bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi di berbagai bidang, misalnya di bidang perdagangan, pendidikan, dan pemerintahan. Bahkan di Singapura hampir seluruh pertokoan menuntut agar pelayan toko mampu menggunakan 4 (empat) bahasa, yaitu bahasa Inggris, bahasa Cina, bahasa India, dan bahasa Melayu. Hal ini dilakukan oleh pemilik toko karena penduduk Singapura terdiri dari berbagai macam etnis. Di samping itu mengingat peran Singapura sebagai sarana pelabuhan, maka bahasa Inggris mempunyai peranan penting yang sangat strategis sebagai sarana komunikasi dengan dunia internasional.

Sedangkan pengertian bahasa Inggris sebagai bahasa asing apabila bahasa Inggris tidak hanya digunakan pada bidang – bidang tertentu saja. Di Indonesia misalnya, bahasa Inggris belum digunakan dalam komunikasi antar masyarakat. Dalam kegiatan perdagangan dan pemerintahan masyarakat Indonesia masih menggunakan bahasa Indonesia. Sedangkan bahasa Inggris hanya digunakan

di kantor-kantor perusahaan asing dan juga kantor-kantor tertentu yang menuntut penggunaan bahasa Inggris. Demikian juga di sekolah – sekolah bahasa Inggris diajarkan hanya dalam beberapa semester dan beberapa jam dalam seminggu. Di samping itu sistem pengajaran bahasa Inggris yang masih menitik beratkan pada aspek penggunaan grammar, menjadikan siswa sulit untuk menguasai bahasa Inggris secara aktif. Kenyataan ini seringkali sulit bagi bangsa Indonesia untuk berkomunikasi dengan dunia luar, demikian juga dalam bidang pencarian kerja, seringkali pencari kerja menghadapi kesulitan- kesulitan karena ketidak mampuan mereka dalam berbahasa Inggris.

Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional di Indonesia digunakan di beberapa bidang. Dalam bidang korespondensi Internasional, bahasa Inggris banyak digunakan sebagai sarana untuk komunikasi bisnis via surat-menyurat, perjanjian atau kontrak dengan perusahaan asing. Dalam kegiatan export – import, semua dokumen juga ditulis dalam bahasa Inggris, demikian juga faktur atau invoice yang digunakan semuanya dalam bahasa Inggris.

Dalam bidang pemerintahan bahasa Inggris digunakan sebagai bahasa komunikasi dalam pertemuan setingkat menteri atau Kepala Negara. Dalam pertemuan bilateral antarbangsa, bahasa Inggris digunakan sebagai bahasa resmi para presiden dan menteri.

### **2.5.2 Pentingnya Bahasa Inggris Bagi Dunia Perbankan**

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam masyarakat. Banyaknya manfaat dan pelayanan yang diberikan, mampu membuat bank dipercaya sebagai badan usaha dalam bidang keuangan. Untuk mendukung kelancaran dalam memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat dalam mengatur masalah keuangan. Untuk mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka bank membutuhkan orang-orang profesional untuk melaksanakan tugasnya, khususnya bagi pegawai yang bertugas sebagai penyampai informasi tentang produk dan jasa yang diberikan. Setiap pegawai bank harus memiliki keterampilan, salah satunya adalah mampu berbahasa Inggris. Bahasa Inggris dalam dunia perbankan sangat diperlukan khususnya dalam menjelaskan berbagai produk dan jasa yang menggunakan istilah bahasa Inggris misalnya *money changer*, *current asset*, *fixed asset*. Dalam menyelesaikan kegiatan administrasi dan pembukuan perbankan

biasanya menggunakan alat bantu komputer atau semacamnya, dimana instruksi – instruksinya juga menggunakan bahasa Inggris.

Peran bahasa Inggris yang sangat penting di dunia perbankan ini dapat kita lihat dengan adanya tes kemampuan bahasa Inggris yang diberlakukan oleh suatu bank dalam rangka promosi jabatan perbankan. Untuk menduduki jabatan tertentu beberapa bank besar memberlakukan tes kemampuan bahasa Inggris bagi para karyawan, khususnya yang menduduki jabatan tertentu mampu melakukan komunikasi dengan nasabah dari manca negara.

## 2.6 Deskman sebagai Front Office dan Pembuku

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), Peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya, oleh karena itu bank harus menjaga kepercayaan nasabahnya. Untuk itu bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya, yaitu dengan cara menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan para nasabahnya. Adapun yang bertanggung jawab terhadap hal tersebut adalah *Front Office* dan *Pembuku*.

### 2.6.1 Deskman Sebagai *Front Office*

Sebagai petugas *Front Office* deskman mempunyai tugas sebagai berikut:

#### a. *Receptionist*

Dalam hal ini deskman bertugas menerima tamu dan nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan santun, tenang, simpatik, dan menyenangkan.

#### b. *Salesman*

Sebagai *Salesman* tugas deskman adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, mencari nasabah baru, dan mempertahankan nasabah yang lama, serta berusaha mengatasi masalah-masalah nasabah termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

#### c. *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai karyawan yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah agar nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya pada bank.

d. *Communicator*

Disini deskman bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau sebagai tempat konsultasi.

### 2.6.2 Deskman Sebagai Pembuku

Sebagai pembuku deskman mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah dan calon nasabah.
- b. Mengawasi item pembukuan yang masuk.
- c. Menyortir item-item pembukuan.
- d. Melakukan pekerjaan posting.
- e. Pemeriksaan transaksi cek.
- f. Membatalkan cek.
- g. Menghimpun (filling) cek-cek yang dibatalkan.
- h. Menyimpan buku setoran dan catatan departemental lainnya.
- i. Memotret buku besar sebagaimana diperlukan.
- j. Mengirimkan atau menyerahkan daftar dengan cek yang dibatalkan sesuai instruksi nasabah.
- k. Menerima perintah penghentian pembayaran baru dari nasabah dan memberitahukannya kepada kasir dan pegawai lainnya yang berkepentingan dengan perintah tersebut.
- l. Mencatat *hold* ( penahanan ) yang diberlakukan terhadap rekening dan memeberitahukan pada kasir dan pegawai lainnya yang berkepentingan atas pembatalan tersebut.
- m. Memberikan informasi mengenai rekening nasabah.
- n. Menyiapkan berbagai laporan yang mungkin dibutuhkan, seperti daftar setoran atau penarikan yang luar biasa besar dan catatan saldo-saldo harian, mingguan dari rekening-rekening yang besar atau rekening yang perkembangannya kurang memuaskan.
- o. Membantu pekerjaan analisa dengan membuat himpunan kegiatan yang lengkap atau sebagian sebagai dasar untuk menentukan jumlah biaya pelayanan.

### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



#### 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Yayasan kesejahteraan pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota prestasi memiliki PT. Bank Susilah Bakti (BSB). Perkembangan perbankan pada tahun 1997 saat terjadi krisis moneter yang berimbas pada stabilitas *Cash Flow* PT. Bank Susila Bakti untuk keluar dari krisis ini mulai dari merger hingga akhirnya memilih konvensi menjadi Bank Syariah.

Dengan terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti (BSB) menjadi bank syariah dengan nama (Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Mandiri (Persero) melakukan perubahan terhadap PT. Bank Susila Bakti sebagai unit syariah berdasarkan akta notaris nomor 29 tanggal 19 Mei 1999 yang dibuat oleh Ny. Machrani, SH,MS kemudian melalui akta notaris nomor 23 tanggal 8 September 1999 yang dibuat oleh Sutjipto, SH nama PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Pada tanggal 25 Oktober 1999 Bank Indonesia melalui surat keputusan Gubernur Bank Indonesia nomor 1/24/KEP.BI/1999 telah memberikan ijin, perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan surat keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia nomor 1/L/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999 PT. Bank Syariah Mandiri mendapatkan ijin usaha dengan akta pendirian PT. Bank Syariah Mandiri sebagai berikut.

1. Nomor 29 tanggal 19 Mei dibuat oleh Notaris Sutjipto, SH.
2. Nomor 78 tanggal 26 Agustus 1999 dibuat oleh Notaris Sucipto, SH.
3. Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No C-12120 HT 01.04 Tahun Pelajaran 1999.
4. Keputusan menteri kehakiman Republik Indonesia Nomor C-16495 HT 01 .04 tahun pelajaran 1999.

Pada hari senin tanggal 25 Rajab 1420 atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT. BSM hadir sebagai bank yang

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

Pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri sebagai produk unggulannya adalah sistem pembiayaan bagi hasil Mudharabah dan Musyarakah. Kedua pembiayaan ini merupakan realisasi PT. Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya dengan visi sebagai mitra usaha bagi nasabahnya. Sistem pembiayaan bagi hasil dijalankan dengan tidak memberatkan nasabah sebagai pihak debitur namun bersama-sama menjalankan usaha berdasarkan prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.

Peluang yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri kepada calon nasabah dibuka seluas-luasnya baik perorangan maupun badan usaha yang membutuhkan tambahan modal dalam suatu usaha atau proyek selama usaha/proyek tersebut tidak bertentangan dengan Syariah Islam.

Pedoman yang digunakan dalam menjalankan perbankan yang berdasarkan syariah dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam meningkatkan produktivitas PT. Bank Syariah Mandiri agar tidak menyimpang dengan peraturan yang ada antara lain adalah.

1. Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan.
2. Fatwa.
3. Surat edaran Bank Indonesia dan,
4. Buku pedoman PT. Bank Syariah Mandiri.

### **3.2 Tujuan Pendirian Bank Syariah Mandiri Cabang Jember**

1. Agar nasabah memperoleh pelayanan luas dalam berbagai kebutuhan yang ada pada Bank Syariah pada khususnya
2. Memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas
3. Mengutamakan kejujuran dalam menangani nasabah bank

### **3.3 Fungsi Bank Syariah Mandiri**

1. Menolong terwujudnya manajemen zakat, infaq dan sadaqoh yang lebih efektif sebagai wujud kepedulian terhadap masyarakat banyak.

2. Memberikan segala informasi dan kemudahan-mudahan kepada nasabah dan di samping itu juga sebagai tempat menyampaikan dan konsultasi.
3. Dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, agar nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya pada bank.

### 3.4 Visi, Misi, dan Budaya Dari PT. Bank Syariah Mandiri

#### 3.4.1 Visi

Visi dari PT. Bank Syariah Mandiri adalah menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha, dan bertawakkal pada Tuhan Yang Maha Esa.

#### 3.4.2. Misi

1. Menciptakan suasana pasar perbankan syariah agar dapat berkembang dengan mendirikan Syariah Dagang Islam yang terkoordinasi dengan baik.
2. 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.
3. Memberdayakan pegawai yang profesional dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syariah.
4. Menunjukkan komitmen terhadap standar teknologi mutakhir, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.
5. Mengutamakan mobilitas pendanaan dari golongan masyarakat menengah dan ritel memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan skala kecil serta membantu terwujudnya manajemen zakat, infaq dan shadadoh yang lebih efektif sebagai jaminan kepedulian sosial.
6. Sebanyak mungkin tergantung pada pemodal sendiri dengan mengundang perbankan lain, segenap lapisan masyarakat dan investor asing.

#### 3.4.3 Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri mencerminkan sikap "*Akhlakul Karimah*" yang terangkum dalam "sifat" yaitu *siddiq*, (*istiqomah*), (*fathonah*), (*amanah*), dan (*tabliq*).

1. *Shiddiq*, mewujudkan kerja sama usaha berdasarkan kejujuran dan keadilan serta saling menghormati.

2. *Istiqomah*, sabar dan terus menerus berupaya lebih keras melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah.
3. *Fathonah*, bersikap disiplin, menaati peraturan bekerja keras dan inovatif untuk mencapai tujuan perusahaan.
4. *Amanah*, bersahabat serta penuh hormat dan tanggung jawab dalam melayani mitra usaha dan mitra kerja dan semua golongan tanpa membedakan usaha dan mitra kerja dari golongan tanpa membedakan usia, ras, dan agama.
5. *Tabligh*, membangun motivasi dan meningkatkan prestasi setiap pegawai yang bekerja sebagai anggota tim yang solid dalam suasana keterbukaan serta memelihara dan membina kemitra usaha untuk menciptakan hasil yang optimal.

### 3.5 Sejarah Bank Syariah Mandiri Cabang Jember

PT. Bank Syariah Mandiri cabang Jember yang berlokasi di Jl. PB. Sudirman No. 52 Jember PT. Bank Syariah Mandiri yang menjalankan kegiatan operasional perbankan dan merupakan perpanjangan tangan dari kantor pusat dalam hal kegiatan perbankan yang berhubungan dengan pelayanan nasabah. Dalam pelaksanaan aktivitas perbankannya PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember memiliki ruang lingkup tugas, wewenang dan tanggung jawab. Ruang lingkup dan tugas tersebut adalah sebagai berikut.

1. Bertindak sebagai penyelenggara di wilayah kerjanya.

Dalam sebuah wilayah tertentu tidak semua cabang suatu bank dapat mengikuti aktivitas kliring tersebut terdapat beberapa cabang pembantu atau kantor kas, maka biasanya hanya satu cabang yang ditunjuk untuk mewakilinya yaitu cabang utama atau kantor pusat pegawai (KPO). KPO tersebut bertindak sebagai koordinator yang melayani, melaksanakan dan menata usahakan semua aktivitas kliring cabang dan mempunyai kewenangan untuk berurusan langsung dengan Bank Indonesia PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember adalah cabang yang hanya bertindak sebagai penyelenggara kliring.

2. Mempunyai kewenangan dalam mengambil keputusan untuk pembiayaan. Setiap cabang diberi kewenangan untuk memberikan pembiayaan kepada nasabah sepanjang tidak melebihi batas kewenangan dan kebebasan mengambil keputusan oleh kantor pusat pada tiap-tiap kantor pusat operasional atau cabang-cabang yang bersangkutan, seperti satuan Cabang Jember hanya diberi kewenangan menyetujui pembiayaan sampai limit yang telah ditentukan. Apabila ada nasabah cabang yang



meminta pembiayaan di atas limit cabang maka keputusan diserahkan kepada kantor pusat.

3. Melayani masyarakat dan dunia usaha serta memasarkan fasilitas juga perbankan sebagai berikut.
  - a. Pengumpulan dana masyarakat melalui produk Giro Wadiah, Tabungan (*Murabahah*) dan deposit (*Mudharabah*).
  - b. Pemberian pembiayaan melalui produk (*Murabahah*) masyarakat.
  - c. Memberikan pelayanan jasa-jasa Perbankan lain melalui aqadizarah, wakalah dan rahn dalam bentuk transfer inkaso yang pembayaran rekening telepon dan listrik.
  - d. Menyusun rencana kedepan serta memantau realisasinya.

Dalam upaya mencapai target yang telah ditetapkan oleh kantor pusat, cabang perlu memikirkan dan menyusun strategi agar pada periode tertentu cabang dapat merealisasikan target.

Pemikiran dan langkah-langkah yang harus dilakukan serta strategi apa yang akan digunakan hendaknya dituangkan dalam suatu rencana kerja, baik mingguan, bulanan, sampai tahunan agar sistematis dan sinergi. Setelah itu perlu dilakukan pemantauan terhadap pelaksanaan untuk menghindari praktek yang menyimpang dari rencana kerja yang telah ditetapkan.

Tugas cabang lainnya adalah menyusun anggaran yang diperlukan untuk operasionalisasi cabang dalam bulanan maupun tahunan sehingga dapat diprediksikan kebutuhan cabang dalam waktu tertentu dengan tujuan atau pengontrolan pemasukan dan pengeluaran keuangan cabang.

### 3.6 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember

Pengelolaan Bank Syariah Mandiri lembaga sebagai keuangan dibagi menjadi dua yaitu.

1. Struktur organisasi pusat.
2. Struktur organisasi cabang.

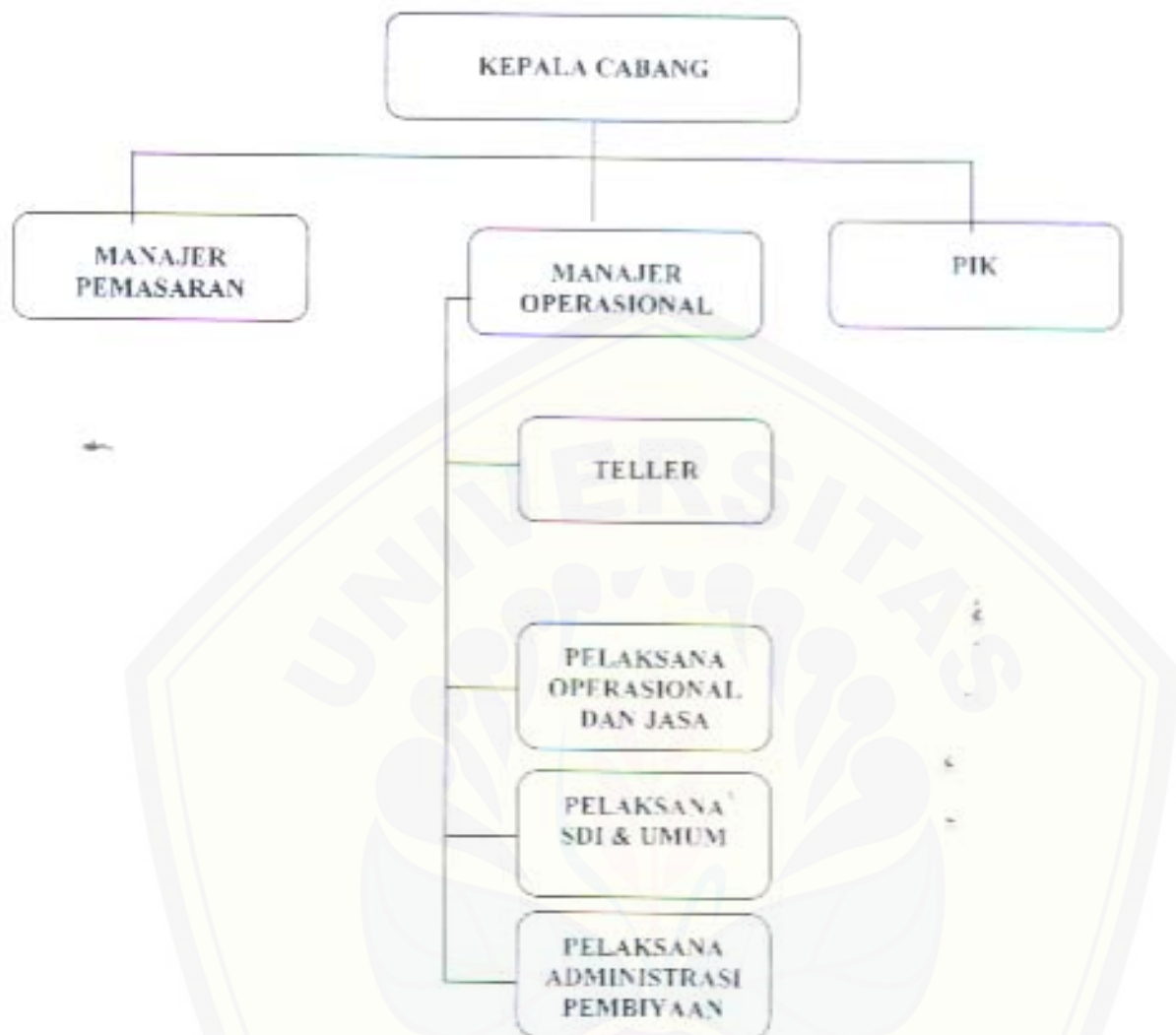
Struktur organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi pada lembaga perbankan, sesuai dengan fungsinya sebagai funding dan lending yang memerlukan bagian untuk memasarkan produk dan jasa, bagian operasional, serta bagian pendukung (*driver, security, office boy*).

Kantor PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember beralokasi di Jl. Panglima Besar Sudirman No.52 Jember dan Kantor Pusat Operasional (KPO) terpusat di Jl. MH. Tamrin Jakarta Pusat. Untuk lebih jelasnya, kami sertakan struktur organisasi dan personalia PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember:

Saat ini karyawan yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember berjumlah 20 orang dengan perincian 1 orang kepala cabang, 1 orang manajer operasional, 1 orang marketing officer, 1 orang pengawas internal, 1 orang dibagi SDI dan umum, 1 orang tenaga administrasi dan pembiayaan, 1 orang operasi dana dan jasa, 2 orang teller, 1 orang analyst officer, 1 orang asistance officer, 1 orang customer service, 1 orang messenger, 3 orang security, 2 orang driver dan 2 orang office boy.



## STRUKTUR ORGANISASI



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember

Sumber : PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember

## Penjelasan

Dari struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember pengelolaan bank dibagi berdasarkan bagian yang langsung berhubungan dengan nasabah di bawah marketing officer (*front office*), bagian yang tidak berhubungan secara langsung dengan nasabah di bawah manajer pengawasan intern dan kepatuhan (PIK). Pembagian kerja dengan struktur organisasi seperti di atas akan memudahkan kontrol dan koordinasi kepala cabang.

Pada bagian ini kami akan coba menjelaskan secara umum tugas dan wewenang tiap bagian.

### 1. Kepala Cabang

Penanggung jawab utama pada cabang tersebut, artinya kepala cabang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasi dan pengambilan keputusan di cabangnya. Adapun tugas dan wewenang kepala cabang adalah sebagai berikut.

- a. Melakukan kegiatan pengumpulan dana (*funding*).
- b. Melakukan 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 melakukan 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 intruksi intern cabang.
- i. Mengimplementasikan struktur organisasi, fungsi dan tugas setiap unit kerja sesuai dengan pedoman operasional organisasi cabang.
- j. Mendayagunakan pegawai pada cabang.
- k. Memimpin dan mengarahkan kegiatan kerja cabang.
- l. Melakukan 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 kerja karyawannya.
- o. Melakukan kunjungan *on the spot* ke tempat nasabah yang mengajukan pembiayaan.
- p. Mewakili direksi di daerah operasi cabang.

- q. Melakukan tugas-tugas yang ditunjuk direksi/kantor pusat yang berhubungan dengan kegiatan kerja pada cabang.

## 2. Manager Operasional

Bertanggung jawab atas kegiatan-kegiatan operasional di kantor cabang. Adapun rincian kegiatannya adalah 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 / 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. Melakukan penilaian prestasi kerja tahunan bagi seluruh pegawai di bidang operasional.
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang ditunjuk pemimpin cabang.

## 3. Marketing Officer

Bertanggung jawab dalam kegiatan pemasaran produk-produk bank yang akan menjadi sumber pendapatan dan keuntungan bank. Produk yang dipasar meliputi *it-ability product* dan *aset product*. Tugas marketing officer sebagai berikut.

- a. Melakukan kegiatan pengumpulan dan (*funding*).
- b. Melakukan kegiatan pemasaran pembiayaan (*lending*).
- c. Melaksanakan unit kerja bidang marketing agar lebih terarah dan efisien.
- d. Mendayagunakan serta mengatur pegawai di bidang marketing.
- e. Melakukan kunjungan *on the spot* ketempat nasabah.
- f. Melakukan pengawasan atas kegiatan kerja di bidang marketing.
- g. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan cabang.

## 4. Pengawasan Intern dan Kepatuhan (PIK)

Membantu kepala cabang dalam melaksanakan pengawasan guna menunjang tercapainya tujuan cabang dengan aman. Rincian pekerjaan (PIK) adalah 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 (*fatwa dewan pengawas syariah*).

- d. Memastikan bahwa semua fasilitas pembiayaan telah mendapat persetujuan pada pihak yang berwenang sesuai limit, dan semua syarat telah terpenuhi.
- e. Mengadministrasikan, menyimpan dan bertanggung jawab atas file atau bukti-bukti pembukaan cabang.

**5. Asistence Marketing Officer**

Asisten marketing officer bertanggung jawab atas kegiatan pemasaran produk dan jasa bank yang ada, baik *funding* maupun *lending*. Perincian kegiatan bagian asistence marketing officer adalah sebagai berikut.

- a. Melaksanakan kegiatan *funding* maupun *lending*.
- b. Melayani permohonan, penurunan, maupun perpanjangan.
- c. Mempersiapkan dokumen pembiayaan yang telah diputuskan.
- d. Memeriksa merata usahakan atas 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 asistence* jika di obyek tersebut tidak terdapat posisi yang dimaksud atau petugas yang berwenang berhalangan.
- i. Memasarkan jasa jasa perbankan.
- j. Melakukan kontrol atas berlakunya asuransi, maka berlakunya hak atas jaminan yang diterima (HGB, HGU atau hak sewa).
- k. Memberikan informasi selengkapnya kepada nasabah atau calon nasabah tentang prosedur, manfaat, serta ketentuan yang berlaku dalam penggunaan jasa perbankan.

**6. Customer Service**

Bagian *customer service* bertanggung jawab terhadap nasabah dalam memberikan pelayanan yang terbaik sehingga mampu menjaga citra Bank Syariah Mandiri. Adapun tugas dan wewenang *customer service* adalah sebagai berikut.

- a. Memberikan layanan informasi mengenai produk dan jasa Bank Syariah Mandiri kepada calon nasabah.
- b. Melayani pembukuan dan penutupan giro, tabungan dan deposito.

- c. Memberi layanan informasi kepada nasabah giro, tabungan dan deposito.
- d. Menyimpan dokumen nasabah giro, tabungan dan deposito.

#### 7. Analyst Officer

Secara struktural *Analyst Officer* berada dibawah *marketing officer* yang secara umum bertugas untuk memberikan pelayanan, penilaian dan pembinaan, pembiayaan yang aman dan sesuai dengan kebutuhan nasabah maupun investor. Dalam hal ini analyst officer memiliki kewenangan untuk mengusulkan besarnya pembiayaan yang bisa diberikan kepada nasabah / mengusulkan penolakan alas permohonan pembiayaan bila dinilai tidak layak kepada komite pembiayaan.

Disini dapat dikemukakan ringkasan tugas dari *analyst officer* antar lain sebagai berikut.

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

#### 8. Teller

Bagian *teller* bertanggung jawab terhadap kelancaran penyetoran dan penarikan dana oleh nasabah. Teller sekarang ini dilimpahkan tanggung jawab kepada dua orang. Adapun tugas dan wewenang *teller* adalah sebagai berikut.

- a. Bertanggung jawab terhadap uang tunai yang diambil dari khasanah dan tunai yang ada di *box teller*.
- b. Bertanggung jawab terhadap jumlah uang yang disetor dan ditarik oleh nasabah.
- c. Bertanggung jawab terhadap terjadinya selisih uang tunai saat penutupan kas.
- d. Membuat laporan keuangan saat pembukaan dan penutupan kas.

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

Secara umum tugas dari personalia operasi dana dan jasa adalah melayani dan menerima transaksi jasa-jasa yang menjadi produk dari perbankan itu sendiri. Jasa-jasa yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri 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 / menyampaikan laporan pembiayaan dengan benar dan tepat waktu.
- e. Melakukan pengecekan kelengkapan pemenuhan dokumen 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. Termasuk bertugas untuk mengurus administrasi data-data karyawan cabang, juga kesejahteraan para



karyawan berserta membawahi *messangger*, 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 merdeka lembur pegawai.
- c. Mengadministrasikan cuti pegawai.
- d. Menghitung, mengisi formulir dan membayarkan pajak yang menjadi beban kantor cabang.
- e. Membuat berbagai laporan kepada SDI pusat.
- f. Menginventarisir harta-harta kantor cabang seperti tanah, bangunan, kendaraan, dll.
- g. Menyediakan kegiatan operasional bank seperti mendukung kegiatan operasional bank seperti ATK, barang cetakan dan sebagainya.

### 3.7 Produk-produk dan Jasa yang Ada Pada PT. Bank Syariah Mandiri

Produk-produk perbankan pada Bank Syariah Mandiri meliputi produk pembiayaan/penyaluran dana, produk penghimpunan dana dan jasa jasa yang terutama di bidang lalu lintas pembayaran. Adapun berbagai produk penghimpunan dana PT. Bank Syariah Mandiri, sebagai berikut.

#### 1. Tabungan Syariah Mandiri

Tabungan Syariah Mandiri merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka.

Karakteristik tabungan Syariah Mandiri adalah sebagai berikut.

- a. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah.
- b. Tabungan dengan bagi hasil yang menarik, aman dan terjamin.
- c. Dapat ditarik atau disetorkan setiap saat diseluruh cabang PT. Bank Syariah Mandiri.
- d. Nasabah dapat menyalurkan zakat, infaq dan sedekah melalui tabungan Bank Syariah Mandiri.

#### Syarat-syarat Tabungan Syariah Mandiri.

- a. Kartu identitas seperti KTP / SIM / Paspor.
- b. Minimal setoran awal Rp 80.000
- c. Minimal setoran awal berikutnya Rp 10.000
- d. Saldo minimum Rp 20.000

e. Biaya tutup rekening Rp 20.000

f. Biaya administrasi bulanan sesuai ketentuan Bank Syariah Mandiri.

Contoh penghitungan Nisbah (bagi hasil) untuk Tabungan Syariah Mandiri adalah sebagai berikut.

Misalnya saldo rata-rata Tabungan Haji Bapak Rubi bulan Juli 2005 adalah Rp 2.000.000,- perbandingan bagi hasil (Nisbah) antara Bank Syariah Mandiri dengan nasabah adalah 45 : 55 bila saldo rata-rata seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri pada bulan Juli 2005 adalah Rp 500.000.000 dan pendapatan bank yang dibagi dihasilkan untuk nasabah tabungan adalah Rp 3.000.000 maka bagi hasil yang diperoleh Bapak Rubi adalah :

$$\frac{Rp. 2.000.000}{Rp. 500.000.000} \times Rp. 3.000.000 \times 55\% = Rp. 6.600$$

## 2. Tabungan Syariah Mandiri Dollar

Tabungan Syariah Mandiri Dollar merupakan simpanan dalam bentuk mata uang dolar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai dengan ketentuan Bank Syariah Mandiri dengan menggunakan slip penarikan.

## 3. Tabungan Mabruur

Tabungan Mabruur merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umroh. Tabungan ini dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Munthlaqah.

## 4. Tabungan Kurban

Tabungan Kurban merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu nasabah dalam perencanaan dan pelaksanaan ibadah kurban dan aqiqoh dalam pelaksanaannya bekerjasama dengan Badan Amil Qurban.

## 5. Deposito Syariah Mandiri

Deposito Syariah Mandiri merupakan produk investasi berjangka waktu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah.

#### 6. **Deposito Syariah Mandiri Valas**

Deposito Syariah Mandiri Valas merupakan produk investasi berjangka waktu tetapi dalam mata uang dolar yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthafaqah.

#### 7. **Giro Syariah Mandiri**

Merupakan sarana penyimpanan yang disediakan bagi nasabah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlukan sehingga titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.

#### 8. **Giro Syariah Mandiri Valas**

Giro Syariah Mandiri Valas merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang sarana penyimpanan dana dalam mata uang US dollar yang disediakan bagi nasabah perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

#### 9. **Obligasi Bank Syariah Mandiri Mudharabah**

Merupakan surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah yang mewajibkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri untuk membayar pendapatan bagi hasil (kupon) dan membayar kembali dana obligasi syariah pada saat jatuh tempo.

Produk pembiayaan pada PT. Bank Syariah Mandiri merupakan kegiatan keuangan dan perbankan yang dilaksanakan oleh muslim harus diselenggarakan sesuai dengan hukum syariah muamalah. Sistem keuangan dan perbankan modern telah memenuhi kebutulaan manusia untuk mendanai kegiatannya, bukan dengan dananya sendiri melainkan dengan dana orang lain baik itu dalam bentuk penyeteroran (*equity financing*) maupun dalam bentuk pinjaman (*debt financing*) yang pada umumnya berbasis pada bunganya (*interest based lending*).

Untuk menghindari penerimaan dan pembayaran bunga, Islam mempunyai hukum sendiri untuk memenuhi kebutuhan tersebut yaitu melalui akad-akad bagi hasil (*profit and less sharing*) dan akad jual beli dengan produk-produk sebagai berikut.

##### a. **Equity Financing**

- a) Musyarakah
- b) Mudharabah

b. *Debt Financing*

Istilah AL-Bai memiliki arti secara umum yang meliputi semua tipe kontrak pertukaran kecuali tipe kontrak yang dilarang oleh syariah.

c. *Al-Qardhul Hasan*

Dalam rangka mewujudkan tanggung jawab sosialnya, bank dapat memberikan fasilitas yang disebut AL-Qardhul Hasan, yaitu penyediaan pinjaman dana kepada pihak-pihak yang patut mendapatkannya seperti.

a) Gadai emas

b) Talangan haji

Produk-produk jasa pada PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Cabang Jember. Produk-produk jasa lainnya yang ada pada PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Cabang Jember adalah sebagai berikut.

a) Dana talangan haji dengan prinsip qard.

b) *Letter of credit* dengan menggunakan prinsip musyarakah maupun mudharabah.

c) Pinjaman sosial/prinsipnya wadiah yad amanah, dan ujah.

d) Gadai dengan prinsip karalah.

e) *Transfer and collection* dengan menggunakan prinsip wakalah.

f) Jual beli valuta asing dengan prinsip *sharf*.

g) Payroll dengan prinsip ujah atau wakalah dan

h) Jasa jasa lainnya (jualah) seperti *trustee*, *nominee* dan sebagainya.

Penjelasan prinsip-prinsip dalam produk jasa perbankan sebagai berikut.

1. Wakalah merupakan akad pemberian kuasa dari pemberi kuasa kepada penerima kerja untuk melaksanakan suatu tugas atas nama pemberi kuasa.
2. Kafalah merupakan akad pemberian jaminan yang diberikan satu pihak kepada pihak lain dimana pemberi jaminan bertanggung jawab atas pembayaran kembali suatu hutang yang menjadi hak penerima jaminan.
3. Qard merupakan akad pinjaman dari pihak bank kepada pihak tertentu untuk tujuan sosial yang wajib dikembalikan dengan jumlah yang sama sesuai pinjaman.
4. Hiwalah merupakan akad perpindahan piutang nasabah kepada bank dari nasabah lain. Nasabah meminta bank untuk membayar terlebih

dahulu piutang yang timbul dari jual beli, dan bank memperoleh imbalan sebagai jasa pemindahan.

5. Sharf merupakan akad jual beli mata uang asing yang satu dengan mata uang asing lainnya.
6. Rhan merupakan akad penyerahan barang/harta dari nasabah kepada bank sebagai jaminan sebagai atau seluruh hutang.

### 3.8 Jasa Operasional

Jasa operasional pada PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Cabang Jember adalah sebagai berikut.

#### 1. *Kliring*

Merupakan cara penyelesaian hutang piutang antar bank peserta kliring dalam bentuk warkat maupun surat berharga pada suatu tempat dan waktu tertentu. Melalui fasilitas kliring akan memudahkan bank untuk menyelesaikan hutang piutang antar bank. Bank Syariah Mandiri (Persero) bertindak sebagai bank penyelenggara kliring atau sebagai tempat pertemuan peserta kliring. Adapun warkat kliring antara lain ; cek, bilyet, giro, nota debit, dan now kredit.

#### 2. *Pengiriman Uang (Transfer)*

Merupakan jasa pelayanan bank kepada masyarakat untuk mengirimkan sejumlah uang nasabah baik dalam nilai rupiah maupun valuta asing disuatu tempat baik dalam maupun luar negeri sesuai permintaan pengirim beberapa pihak yang 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*.

3. **Inkaso**

Adalah penagihan warkat-warkat kliring yang terdapat di luar wilayah kliring bank yang bersangkutan bukan merupakan anggota *intercity clearing*.

4. **Letter of Credit (LC)**

Dalam perdagangan internasional (*Ekspor-Import*) pihak lain yang ditujukan untuk membantu agar transaksi dapat berjalan lancar.



## BAB V SIMPULAN DAN SARAN



### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil PKN yang telah dilakukan, serta data yang terkumpul mengenai PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengalaman yang diperoleh dari pelaksanaan PKN pada PT Bank Syariah Mandiri adalah pengalaman tentang perbankan dengan ikut serta menjalankan dan mengamati aktivitas bank. Khususnya Peranan Bahasa Inggris bagi deskman sebagai *front office* dan *pembuku*
2. Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang digunakan sebagai alat komunikasi global dan telah dipergunakan pada bidang perbankan di Indonesia khususnya pada PT Bank Syariah Mandiri
3. Bahasa Inggris sangat penting untuk dipelajari oleh semua karyawan khususnya oleh deskman dalam menjalankan tugasnya sebagai *front office* dan *pembuku*
4. Di lingkungan kerja Bank Syariah Mandiri, bahasa Inggris tidak pernah digunakan secara aktif tetapi digunakan secara pasif
5. Bahasa Inggris mempunyai peranan penting dalam dunia perbankan, khususnya pada tingkat cabang dan tingkat pusat yang memiliki hubungan perbankan pada taraf internasional.

### 5.2 Saran

Demi terwujudnya peningkatan kinerja akademik di fakultas sastra, maka penulis memberikan saran –saran sebagai berikut :

1. Bagi PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember
  - Dalam meningkatkan penguasaan bahasa Inggris serta para pegawai BSM baik di tingkat unit maupun di tingkat cabang disarankan diadakan pelatihan bahasa Inggris bagi para pegawai
  - Sebaiknya diadakan pembagian tugas secara terjadwal untuk setiap praktikan agar kegiatan PKN berjalan lancar lebih teratur dan praktikan tidak merasa bingung akan tugas-tugas apa yang harus dikerjakan

- Sebaiknya pihak Bank Syariah lebih meningkatkan mutu pelayanannya terhadap nasabah setempat dengan memenuhi jadwal istirahat yang telah ditentukan sehingga nasabah tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan perbankan setelah jam istirahat berlangsung
2. Bagi Jurusan DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
- Sebaiknya diadakan batasan –batasan mengenai PKN bagi mahasiswa DIII Bahasa Inggris sehingga tidak ada mahasiswa yang merasa disalahkan atau merasa salah dalam memilih PKN
  - Sebaiknya diadakan penulis laporan PKN terbaik di setiap periode wisuda sehingga memotivasi mahasiswa untuk berkarya lebih baik lagi.





DAFTAR PUSTAKA

- Hasymi, Ali 1995 *Dasar dasar Operasi Bank*. Jakarta :Rineka Cipta
- Cyssco, Dhanny R. 2000. *Special Conversation for Banking*. Cetakan Keempat Jakarta PT. Bhuana Ilmu Populer
- \_\_\_\_\_ 1993 *English for Banking* Cetakan Pertama Jakarta : Pranita Aksara.
- Kasmir, S.E.MM. 2004 *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana
- Singh, M.K & Bhattacharya. A. 1995 *Banking Sector Management* Singapura : S.S Mubarak dan Brothers Pte. Ltd
- Sugiyanto, dkk. 1999 *English For Banking*. Edisi Pertama : Malang Language Center UMM. Press.
- Sri Susilo, Y. 2000 *Bank dan Lembaga Non Bank*. Jakarta : Salemba Empat
- Tim Instalasi Komputer . 2003 *Microsof Excel* Jember. Fakultas Ekonomi Universitas Jember
- Yasik . Nur. Dkk 1999 *English for Banking and Development Economics*. First Edition : Malang : Language Center – Umm Press.
- Suryatno, Dkk 1995 *Banking System*. Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang

Lampiran 8 Nota Pembelian / Penjualan Valuta Asing

BANK SYARIAH MANDIRI

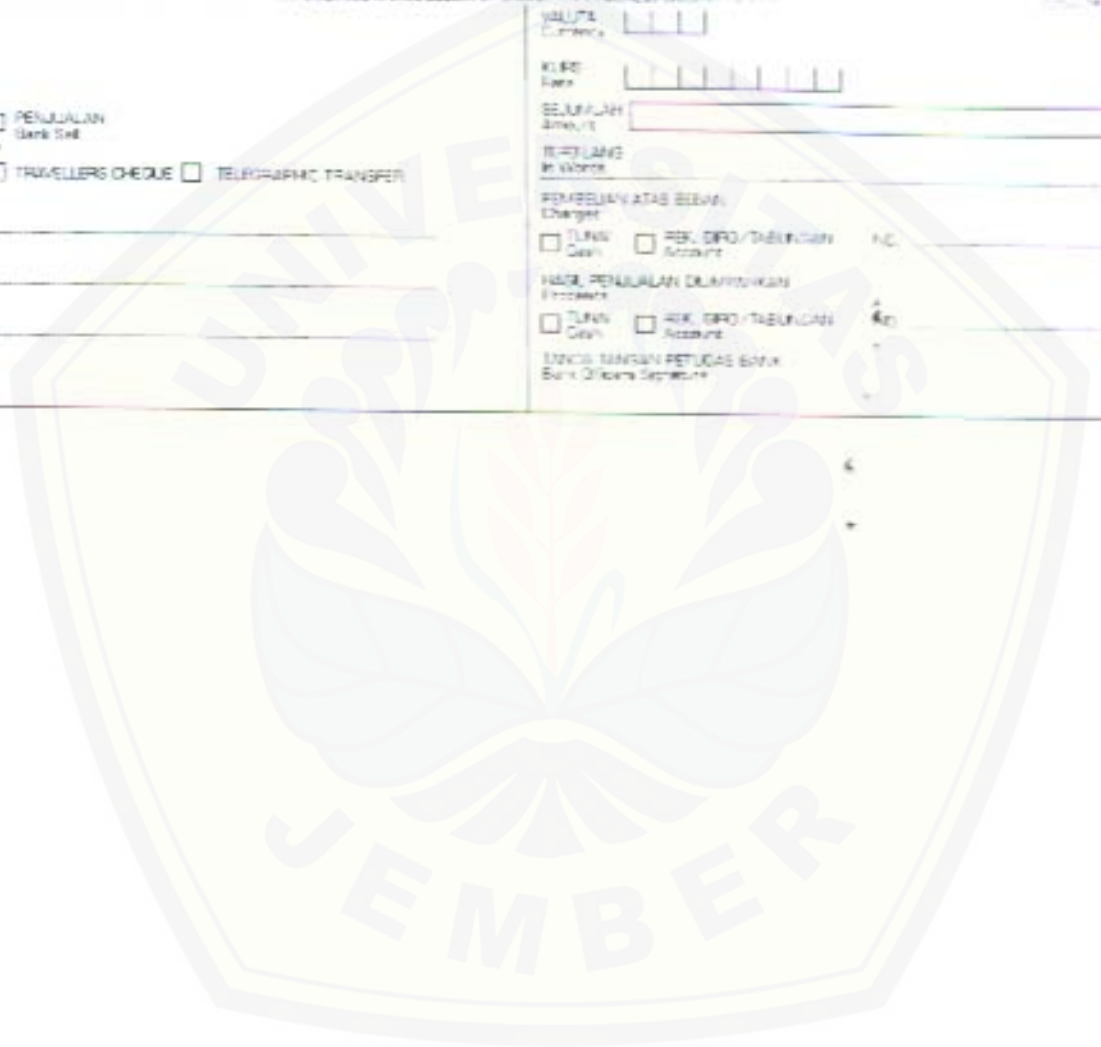
NOTA PEMBELIAN / PENJUALAN VALUTA ASING  
Buying / Selling Foreign Exchange Order

CABANG / Branch \_\_\_\_\_  
TANGGAL / Date \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

HARAP DITULIS DENGAN HURUF BESAR

NO. \_\_\_\_\_  
KASIR \_\_\_\_\_  
REMBELAN / Bank Buy  PENJUALAN / Bank Sell   
BANK NOTES:  TRAVELLERS CHECK  TELEGRAPHIC TRANSFER  
NAMA \_\_\_\_\_  
JENIS \_\_\_\_\_  
DIA TANGGAL \_\_\_\_\_  
DITULIS \_\_\_\_\_

VALUTA / Currency \_\_\_\_\_  
KURSI / Rate \_\_\_\_\_  
JUMLAH / Amount \_\_\_\_\_  
DITULIS / In Words \_\_\_\_\_  
REMBELAN ATAS SEWA / Charger  
 Tunai / Cash  REK. DEPO / TABUNGAN / Account / A/C  
MATERI PENJUALAN DILAMPUNGKAN / Proceeds  
 Tunai / Cash  REK. DEPO / TABUNGAN / Account / A/C  
TANDA TANGAN PETUGAS BANK / Bank Officers Signature \_\_\_\_\_



Lampiran 9 Slip Penarikan

BANK SYARIAH  
MANDIRI



Bismillaahirrahmaanirrahiim

SLIP PENARIKAN  
WITHDRAWAL FORM

Tanggal  
Date

No. W 061371

Pemilik Rekening  
Account Holder Name

Penduduk  
Resident

Bukan penduduk  
Non Resident

Mata Uang  
Currency

--	--	--	--

Atas Beban Rekening  
Debit Account

Tabungan  
Saving

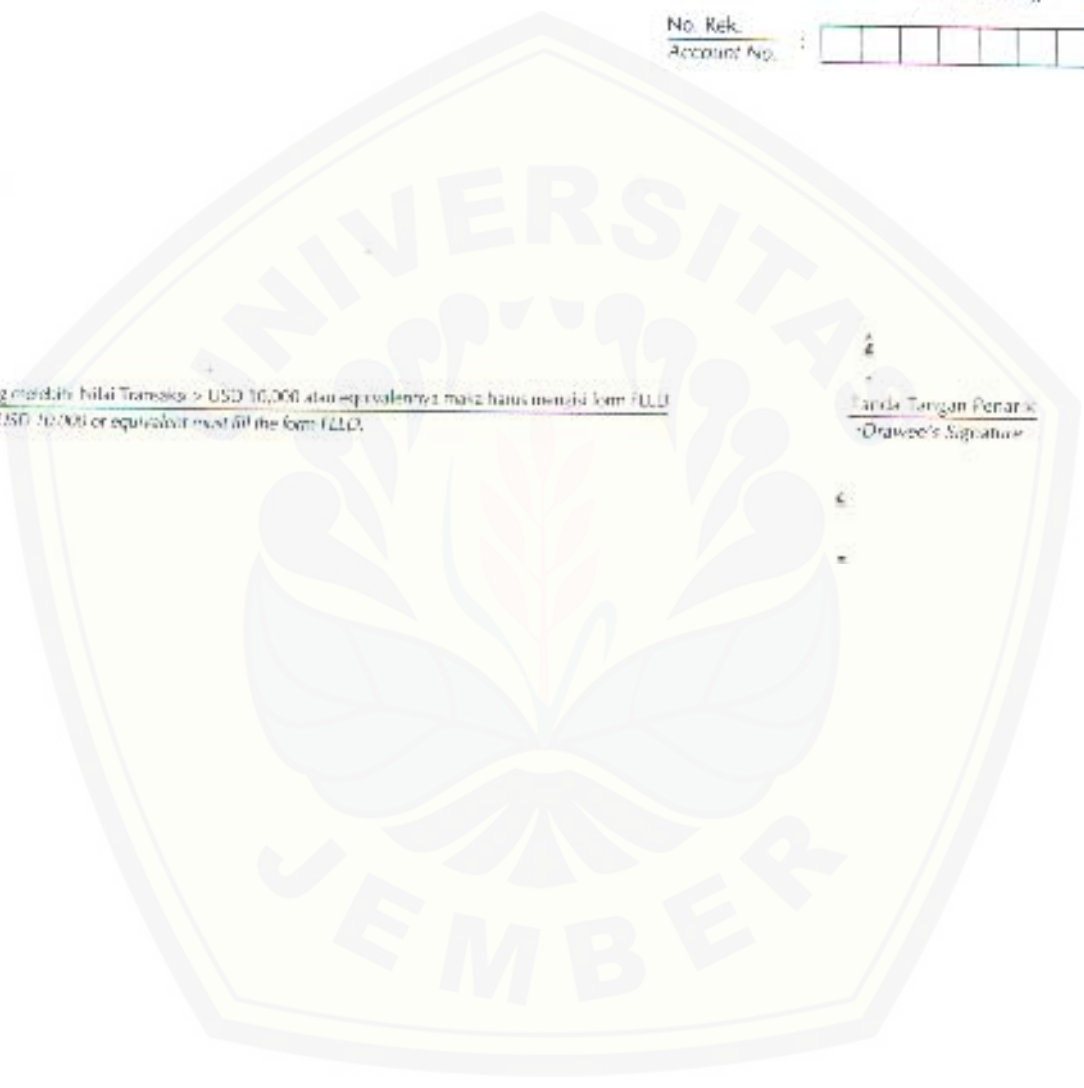
Lainnya  
Other

No. Rek.  
Account No.

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

Nota: Aksi penarikan yang melebihi Nilai Transaksi > USD 10,000 atau ekuivalennya maka harus mengisi form FLLD  
Withdrawal exceeding than USD 10,000 or equivalent must fill the form FLLD.

Tanda Tangan Penarik  
Drawee's Signature



## Lampiran 1 Aplikasi pembukaan Rekening perorangan rupiah

**BANK SYARIAH MANDIRI**  
Bank Syariah Indonesia  
PLIKASI PEMBUKAAN REKENING PERORANGAN VALUTA RUPIAH  
Personal Account Application

**Bismillahirrahmaanirrahim**

**CABANG:** Jember  
**KANTOR:** Jember

Harap diisi dengan huruf cetak! Fill in with block letters!

Apakah Anda sudah memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri?  
(Please indicate whether you already have a bank account or not)

Tidak / No    
  Ya / Yes    
 No rekening / No account    

**JENIS REKENING / Type of Account**

Giro / Current Account    
  Tabungan Syariah Mandiri / Syariah Savings B.S.M.    
  Tabungan    
  Simpanan

**DATA PRIBADI / Personal Data     JENIS REKENING / Type of Account**

Proadi / Married    
  Rekening Gabungan / Joint Account    
 Complete A    
 Complete A & B

**1. NAMA LENGKAP**     Setidaknya diisi 14 karakter

**TEMPAT/TL LAHIR**     (Tempat/Tanggal lahir)

JENIS KELAMIN     (Jenis Kelamin)      Laki-laki      Perempuan

TANDA PENGENAL     (No. dan jenis tanda pengenal)

1. KTP   
  2. SIM   
  3. Paspor   
 No.

ALAMAT KTR/SIMPPOK     (Alamat KTP/SIMPPOK)

ALAMAT SURAT MENYURUH     (Alamat surat menyuruh)

**2. NAMA LENGKAP**     Setidaknya diisi 14 karakter

**TEMPAT/TL LAHIR**     (Tempat/Tanggal lahir)

JENIS KELAMIN     (Jenis Kelamin)      Laki-laki      Perempuan

TANDA PENGENAL     (No. dan jenis tanda pengenal)

1. KTP   
  2. SIM   
  3. Paspor   
 No.

ALAMAT KTR/SIMPPOK     (Alamat KTP/SIMPPOK)

**3. HUKUM / Contract**

Apakah Bank Syariah Mandiri memiliki anasir perjanjian sesuai dengan / Pihak adalah atau akan perjanjian.  
(Whether the Bank has an element of agreement according to / Party is or will be an agreement.)

Waftah yad Dhamamah  
 Apakah perjanjian ini dibuat oleh Nasabah yang memenuhi syarat sebagai Nasabah? (Is this agreement made by the subscriber who meets the requirements of a subscriber?)

Mudharabah Muttalahah  
 Apakah akan menginvestasikan dan/atau menjual Bank dengan melakukan secara wesf sebesar Rp. (Is it going to invest and/or sell the bank by doing it as a trustee for an amount of Rp.)

Mudharabah Muttalahah  
 Apakah akan berbagi hasil atas dana Nasabah yang diinvestasikan oleh Bank dengan perbandingan bagi hasil? (Is it going to share the results of the subscriber's funds invested by the bank with a profit-sharing ratio?)

Mudharabah Muttalahah  
 Apakah akan memberikan bagi hasil kepada Nasabah setiap tanggal 1 bulan berikutnya, atau pada tanggal tertentu setelah hari libur hari akan memberikan pada hari kerja berikutnya? (Is it going to provide dividends to the subscriber every 1st day of the following month, or on a certain date after a holiday, or will it be provided on a workday following the holiday?)

Apakah dipandang perlu, Bank dapat melakukan penalti bagi Nasabah pada tanggal 15 yang akan datang kemudian Bank akan melakukan penalti per tanggal 1 bulan berikutnya apabila dalam 10 (sepuluh) hari kalender setelah tanggal penuntutan tersebut tidak akan diterbitkan surat perintah dari Nasabah, maka nasabah ini yang penalti. (If deemed necessary, the bank can impose a penalty on the subscriber on the 15th of the following month, after which the bank will impose a penalty every 10 calendar days after the expiration date if it does not issue a withdrawal slip from the subscriber, then this subscriber is the one who is penalized.)

**4. KARTU / Identity**

**KARTU / Identity**      Baru      Tambahan      Penggantian kartu / Pengisian  
(New / Additional / Card Replacement / Filling)

Rekening yang digunakan      Giro      Tabungan    

Tabungan      Simpanan    

**5. ASA DEBIT / Debiting Method**

Dengan menandatangani formulir, apakah ini syarikat memilih jasa kepada bank untuk mendebet rekening debit/debit ke, untuk membayar seluruh tagihan rekening? (By signing the form, does the subscriber choose the service of the bank to debit the account/debit to, to pay all account bills?)

Pembayaran Rekening Tabung    
  Pembayaran Rekening GABUNG-INDO    
  Pembayaran Rekening GIRO / GTS    
  Pembayaran Rekening KIRYAT    
 (Salah satu)

No. rekening	Nama	Tempat Debit

(Periksa / Check whether you are ready to make a debit to the account / account to be debited to pay all bills of the account.)

**6. PERSetujuan BANK / Consent**

Lampiran 2 Aplikasi Kartu ATM Syariah Mandiri



**APLIKASI KARTU ATM SYARIAH MANDIRI**  
 ATM Syariah Mandiri Card Application

CABANG  
 Branch: \_\_\_\_\_

TANGGAL  
 Date: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Bismillahirrahmaanirrahim

**HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK / Fill In with Block Letters**

**DATA PRIBADI / Personal Data**

NAMA LENGKAP  
 Full Name: \_\_\_\_\_

TEMPAT/TAH. LAHIR  
 Place & Date of Birth: \_\_\_\_\_

JAMAT RUMAH/KANTOR  
 Home or Office Address: \_\_\_\_\_

NOMOR TELEP. RUMAH/KANTOR  
 Home or Office Telephone Number: \_\_\_\_\_

NAMA KECIL/IBU KANDUNG  
 Father's/Mother's Name: \_\_\_\_\_

**INFORMASI KARTU / Card Information**

APAKAH ANDA SUDAH MEMILIKI KARTU ATM SYARIAH MANDIRI?  
 Do you own any ATM Syariah Mandiri Card?

BELUM  
 Not yet  
 SUDAH  
 Yes I have

NOMOR KARTU SEBELUMNYA  
 Previous Card Number: \_\_\_\_\_

YA  
 Yes  
 TIDAK  
 No

NAMA PADA KARTU  
 Name on the Card: \_\_\_\_\_

TIDAK  
 No

APAKAH ANDA SUDAH MENYALINKAN FOTO?  
 Do you have a photo attached?

YA  
 Yes  
 TIDAK  
 No

SIAPA YANG DI LINK KE KARTU?  
 Whom is the card linked to the card?

DIRI  
 Myself  
 TERUNGGAJ  
 Family Account

DIRI  
 Myself  
 TERUNGGAJ  
 Family Account

WAJIB MENYERAHKAN DATA DIRI, ATAS KESELURUHAN DAN MENSETUJUI SEMUA LUNDUK TAJUK KETENTUAN HETENTUAL DALAM SYARAT-SYARAT UMUM  
 Wajib menyerahkan data diri, atas keseluruhan dan menyetujui semua ketentuan dalam syarat-syarat umum  
 You must submit your personal data, on all and agree to all the conditions in the general terms of card

WAJIB MENYERAHKAN DATA DIRI, ATAS KESELURUHAN DAN MENSETUJUI SEMUA LUNDUK TAJUK KETENTUAN HETENTUAL DALAM SYARAT-SYARAT UMUM  
 Wajib menyerahkan data diri, atas keseluruhan dan menyetujui semua ketentuan dalam syarat-syarat umum  
 You must submit your personal data, on all and agree to all the conditions in the general terms of card

CATATAN  
 Note



CUSTOMER SERVICE

DIHIMPUN OLEH KEPEKERJAAN SAHA TAJUK BANK SYARIAH MANDIRI  
 Compiled by the staff of Bank Syariah Mandiri

Lampiran 3 Formulir Aplikasi Pembelian Reksadana BSM Investa Berimbang

**ANK SYARIAH MANDIRI** **MANDIRI SEKURITAS**

Bismillaahirrahmaanirrahim

CABANG / (Branch) \_\_\_\_\_

Nama/Kode Agen Penjual \_\_\_\_\_

TANGGAL/Date  /  /

---

REKENING / No Account  CUSTOMER IDENTIFICATION FILE

---

PRIBADI (Individual) Complete A  PERUSAHAAN (Corporate) Complete B

**DATA PRIBADI**

NAMA LENGKAP Full Name:

**DATA PERUSAHAAN**  
 Jenis/Kind of Business

Yayasan  Koperasi  Asuransi  Perseroan terbatas  Managemen Investasi  
 Asosiasi  Bank  Lembaga Keuangan  Dana Pensiun  Lainnya

NAMA PERUSAHAAN Company name:

---

**DATA PEMBELIAN**

JUMLAH INVESTASI (Investment Amount)

BIAYA PEMBELIAN (Selling fee)

JUMLAH INVESTASI BERSAMA (Net Investment Amount)

TERBUKANG (Buy)

---

**CARA PEMBAYARAN**

PEMBAYARAN BUKU/Over Booking from account number   TUNJUK

---

**EMPAHAN HASIL PENJUALAN UNIT PENYERTAAN AGAR DILAKUKAN**

TABUNGAN (Saving)  GIRD (Current Account) No. Rekening

---

**PROFIL NASABAH/CUSTOMER PROFIL (Keterangan Badan Pegawai Pasar Modal No. KEP-307/M/2004 tgl 29 April 2004)**

Seberapa jauh Anda akan menginvestasikan dana Anda di BSM investasi berimbang  10%  20%  30%  Lebih dari 30%

Apakah Anda akan berinvestasi di BSM Investa Berimbang?  Ya  Tidak

Apakah Anda telah bekerja di pasar modal?  Ya  Tidak

Jumlah sumber dana Source of Fund

a. UANG POKOK/ Salary/ Honorarium  < Rp. 5 juta  Rp. 5 juta - Rp. 10 juta  Rp. 10 juta - Rp. 25 juta  Rp. 25 juta - Rp. 50 juta  > Rp. 50 juta

b. ANAK/ SULLAH/ Dividen/ Hibah  < Rp. 5 juta  Rp. 5 juta - Rp. 10 juta  Rp. 10 juta - Rp. 25 juta  > Rp. 25 juta

c. Lainnya/ Other/ Office

Sumber dana lain/ other source of fund (jika ada)

Lampiran 4 Aplikasi BSM Net Banking



**APLIKASI BSM NET BANKING**  
Application for BSM Net Banking

CABANG/Branch: \_\_\_\_\_

TANGGAL/Date: \_\_\_\_\_

**HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK/Fill in with Block Letter**

Apakah Anda sudah memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri?  
Do you have account in Bank Syariah Mandiri?

Tidak/No  Ya/Yes No Rekening/Account Number

Ditisi oleh Bank

NO REF:

NO CIF:

Customer Identification File

**JENIS REKENING/Type of Account**

Giro/Current Account  Tabungan BSM/BSM Saving Account

**DATA PRIBADI/Personal Data**

NAMA LENGKAP/Full Name

Solusi untuk Nasabah Pribadi

EMPAT/TANGGAL LAHIR:  
Year, and Date of Birth

JENIS KELAMIN  
Sex

Laki-laki/Male  Perempuan/Female

**DATA PERUSAHAAN/Company Data**

NAMA PERUSAHAAN/  
Company Name

Solusi untuk Nasabah Pribadi

JENIS USAHA  
Line of Business

Yayasan  Koperasi  Perseorangan  Perusahaan Terbatas  Mandat/Instansi  
 Lainnya  Bank  Lembaga Keuangan  Lainnya  Lainnya

	PIHAK YANG BERWENANG/ Authorized Person	JABATAN/ Title	NO. KTP/PASPOR/ Number of Identity Card/Passport	(Lembar Paspor)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

**FASILITAS/Facilities**

Cek Saldo dan Detail Transaksi/Query & Print Statement  Pindah buku, Pembayaran cair, Transfer Uang, Deposito, Rekening & Transfer

**DATA SURAT MENYURAT/Correspondence Address Data**

ALAMAT SURAT MENYURAT/  
Correspondence Address

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Kota/City: \_\_\_\_\_ Kode Pos/Postal Code:   
No. Telp. Rumah/Home Tel. No:  No. Telp. Kantor/Office Tel. No:  No. Fax/Fax No:

**PERNYATAAN/Declaration**

Saya/kami menyatakan bahwa semua data di atas adalah benar dan saya/ kami setuju serta tunduk pada ketentuan dan syarat-syarat layanan BSM Net Banking yang telah saya baca pada lembar dibalik aplikasi ini maupun ketentuan lain yang berlaku dari waktu ke waktu di Bank Syariah Mandiri.  
I/We certify that above mentioned data is correct and I/we hereby approve and shall be subject to the term and conditions BSM Net Banking on the back leaf application, or other and conditions from time to time at Bank Syariah Mandiri.

Lampiran 5 Aplikasi SMS Banking Syariah Mandiri



**APLIKASI SMS BANKING SYARIAH MANDIRI**  
Application for SMS Banking Syariah Mandiri

DIISI/DITULIS DENGAN HURUF CETAK/Fill in with Block Letter Cabang/Branch: \_\_\_\_\_ Tanggal / Date \_\_\_\_\_

**DATA NASABAH / Customer Data**

NAMA LENGKAP / Full Name : \_\_\_\_\_

NAMA KECIL IBU KANDUNG / Mother's Maiden Name : \_\_\_\_\_

NOMOR TELEPON SELULAR / Cellular Phone Number : \_\_\_\_\_

ALAMAT SURAT / Mailing Address : \_\_\_\_\_

EMAIL : \_\_\_\_\_

NOMOR TELEPON / Phone Number : \_\_\_\_\_

RUMAH / Home : \_\_\_\_\_ Kantor/Office : \_\_\_\_\_ Faks / Fax : \_\_\_\_\_

**LAYANAN YANG DIINGINKAN / SMS Banking Service**

DAFTAR NO. REKENING SENDIRI / My own number account list : \_\_\_\_\_

DAFTAR NO. REKENING TUJUAN TRANSFER / Transfer destination number account list : \_\_\_\_\_

NAMA PEMEGANG REKENING TUJUAN TRANSFER / Transfer destination beneficiary name : \_\_\_\_\_

**JENIS LAYANAN**

INFORMASI SALDO REKENING / Information Account balance [ 1 2 3 ] (Harap diberi tanda bintang) \*

INFORMASI PENDEBITAN DIATAS NILAI TERTENTU / Information Debited account more than [ 1 2 3 ] (Harap diberi tanda bintang) \*

INFORMASI SALDO REKENING DI BAWAH NILAI TERTENTU / Information account balance less than [ 1 2 3 ] (Harap diberi tanda bintang) \*

GANTI PIN SMS BANKING / Change PIN SMS Banking

INFORMASI TINGKAT KEUNTUNGAN BAGI HASIL / Information kind of return

PEMINDAH BUKUAN ANTAR REKENING BSM / Overbookng

PEMBAYARAN ZAKAT / Zakat Payment

1. LAZ / BSM Ummat  (Harap diberi tanda \*) \*  (Harap diberi tanda V) V

2. DONPET / DUAJAGA  (Harap diberi tanda \*) \*  (Harap diberi tanda V) V

ISI ULANG TELEPON SELULAR PRA BAYAR/PRE PAID / Recharge/Prepaid Top up

No. Telepon / Phone Number : \_\_\_\_\_ Jenis Pembayaran : \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_ 6. \_\_\_\_\_

PEMBAYARAN TELEPON SIPIL DAN PANGKAWAN/POST PAID / Cellular Payment

No. Telepon / Phone Number : \_\_\_\_\_ Jenis Pembayaran : \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_ 6. \_\_\_\_\_

INFORMASI JATUH TEMPO KEWAJIBAN PEMBAYARAN DI BSM / Information Maturity of Payment

PEMBAYARAN TAGIHAN (TELKOM, PATELINDO DAN LAIN LAIN) / Bill Payment

No. Telepon / Phone Number : \_\_\_\_\_ Jenis Pembayaran : \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_ 6. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ 7. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_ 8. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_ 9. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

**PERNYATAAN / Declaration**

Saya/ kami menyatakan bahwa semua data di atas adalah benar dan menyatakan saya tunduk pada ketentuan dan syarat-syarat layanan SMS Banking Syariah Mandiri yang telah saya baca pada lembar di balik aplikasi ini maupun ketentuan lain yang berlaku dari waktu ke waktu di Bank Syariah Mandiri.

I/we certify that above mentioned data is correct and I/we hereby express our consent to the term and condition of sms banking service in the back card application, as rules and conditions from time to time of Bank Syariah Mandiri.



Lampiran 6 Formulir penerimaan Uang ( Western Union )

**SYARIAH MANDIRI**

**Penerimaan Uang To Receive Money**

**WESTERN UNION MONEY TRANSFER**

Formulir dan menyerahkan tanda pengenal yang sah/Complete the form and present valid ID card Western Union Card™, harap cantumkan nomor kartu Anda/For Western Union™ card, please fill in your card number

Nomor Kartu/card number: \_\_\_\_\_

---

<b>Penerima/Receiver</b>		<b>DIISI OLEH BANK/For Bank Only</b>	
Nama Depan/first name		<b>Agen</b>	
Nama Tengah/middle name		<b>Nomor Operator</b>	
Ayah/Paternal		Tanggal / / Waktu	
Ibu/Maternal		<b>Bukti Identitas Diri:</b>	
Jalan/street		<b>Jenis</b> <b>Berlaku s/d</b>	
Kota/city		<b>Nomor</b>	
Provinsi/province		<b>Nomor Pengiriman Uang/MTCN</b>	
Negara/Country		_____	
Kode Pos/postal code		<b>Jumlah</b>	
<b>Penyirim/Sender</b>		Tanggal diisi   /   /	
Nama Depan/first name		<b>Kota/Negara asal</b>	
Nama Tengah/middle name		<b>Kota/Negara pembayaran</b>	
Ayah/Paternal		<b>Test Question</b>	
Ibu/Maternal		<b>Jawaban</b>	
Jalan/street		<b>Tanda tangan Agen</b>	
Kota/city		_____	
Provinsi/province		_____	
Negara/Country		_____	
Kode Pos/postal code		_____	
Nomor Pengiriman Uang/MTCN		_____	
<b>Uang/Amount expected</b>		_____	
<b>Uang dikirim dari/Money sent from</b>		_____	
provinsi, negara/city, Province- State		_____	
<b>Pengiriman Uang/Money Transfer Control Number (bila ada/If available)</b>		_____	
<b>Pertanyaan/Test Question</b>		_____	
<b>Jawaban/Answer</b>		_____	

\_\_\_\_\_

Tanda tangan nasabah/Customer's Signature

Tanggal/Dat: \_\_\_\_\_

1/2 Untuk Teller

Lampiran 7 Aplikasi Transfer

N K SYARIAH  
MANDIRI

08718

BANK

Mohon di kirimkan

Please transfer

Name and Address of Recipient

Name and Address of Recipient

Status penerima

Status penerima

Espe/Kantor

Amount of transfer

Terbilang

Amount in Words

Bank

Branch

Code/No rekening

Account No

Formulir Transfer

Formulir transfer

Transfer

