



**PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.
MICRO BUSINESS CLUSTER JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

Oleh:

Angga Catur Rahmatullah

NIM 120803101031/MP

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2015



**PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.
MICRO BUSINESS CLUSTER JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

Oleh:

Angga Catur Rahmatullah

NIM 120803101031/MP

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2015



**IMPLEMENTATION OF TRAINING AND DEVELOPMENT
FOR IMPROVING EMPLOYEES PERFORMANCE
AT PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.
MICRO BUSINESS CLUSTER JEMBER**

JOB SIMULATION REPORT

**Submitted as one of condition to get expert Degree of Madya
Diploma III Program Study of Management Company
Faculty Economy University of Jember**

Oleh:

Angga Catur Rahmatullah

NIM 120803101031/MP

**DIPLOMA III PROGRAM STUDY OF MANAGEMENT COMPANY
MAJOR OF MANAGEMENT
ECONOMIC FACULTY
UNIVERSITY OF JEMBER**

2015

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MANDIRI
(PERSERO) Tbk. MICRO BUSINESS CLUSTER JEMBER**

Yang dipersiapkan dan di susun oleh :

Nama : Angga Catur Rahmatullah
N.I.M : 120803101031
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

18 Agustus 2015

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di terima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Sunardi, M.M.

NIP. 19530403 198503 1 001

Ariwan Joko Nusbantoro, SE, M.M.

NIP. 19691007 199902 1 001

Anggota,

Drs. Eka Bambang Gusminto, M.M.

NIP. 19670219 198902 1 001



Mengetahui/Menyetujui

Dekan

Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Mohammad Fathorrazi, SE, M.Si

NIP. 19630614199002 1 001

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : **ANGGA CATUR RAHMATULLAH**
NIM : **1208030101031**
FAKULTAS : **EKONOMI**
PROGRAM STUDI : **DIII MANAJEMAN PERUSAHAAN**
JUDUL : **PELAKSANAAN PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN UNTUK MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK
MANDIRI (PERSERO) Tbk. *MICRO BUSINESS
CLUSTER JEMBER***

Jember, 26 Juni 2015

Mengetahui
Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Drs. Didik Pudjo Musmedi.,M.S.
NIP.19610209 198603 1001

Ema Desia Prajitiasari, SE., M.M.
NIP.19791221 200812 2 002

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Angga Catur Rahmatullah
NIM : 120803101031
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember
Judul Laporan : Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan untuk
Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri
(PERSERO) Tbk. *Micro Business Cluster Jember*

Jember, 26 Juni 2015

Laporan Praktek Kerja Nyata ini telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing Laporan Praktek Kerja Nyata

Ema Desia Prajitiasari, SE., M.M.

NIP.19791221 200812 2 002

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu.”

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

“Raihlah sesuatu dengan bakat yang kau miliki, dan jangan meraihkan (menginginkan) sesuatu sesuai dengan nafsu atau seleramu”.

(Lukman Hakim)

“Senyuman adalah obat gratis yang mampu membuat awet muda dan menambah kecantikan/ketampanan secara instan dan otomatis”.

(Mario Teguh)

Kita belum hidup dalam sinar bulan purnama, kita masih hidup dimasa pancaroba.
Jadi tetaplah bersemangat elang rajawali”

(Ir. Soekarno)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati, karya tulis ini kupersembahkan kepada:

1. Ayahanda Drs. Bawon Supriadi, S.Pd dan Ibunda Drs. Emiliana Endang P., S.Pd yang telah membesarkan ku, memberikan curahan kasih sayang, dan senantiasa mendoakan ku tiada henti.
2. Mas Andriew, mas Candra dan mbak Fransiska yang selalu setia menjadi pelipur lara ku dan memberikan canda tawa sehari hari, terima kasih mas dan mbakku.
3. Guru – guruku mulai SD hingga sekarang yang selalu senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat dan almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember tercinta.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul “Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster Jember*” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma III Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Dalam menulis Laporan PKN ini penulis telah menerima bantuan, dukungan, bimbingan, serta sumbangan pikiran. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Fathorrazi, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Bapak Drs. Didik Pudjo. M.Ms. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Universitas Jember.
3. Ibu Ema Desia Prajitiasari, S.E., M.M Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, membimbing dan mengarahkan, sehingga penulisan Laporan Praktek Nyata ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi atas perhatian dan ilmu yang telah diberikan dengan penuh kesabaran.
5. Bapak Aris Lucyanto selaku *Cluster Manager* Bank Mandiri *Micro Business Cluster Jember* yang telah memberikan ijin Praktek Kerja Nyata.
6. Mbak Anne dan mbak Dinda selaku *Cluster Admin* yang telah membantu penulis selama Praktek Kerja Nyata.
7. Mbak Husty selaku *Buffer FL* yang selalu menghibur dan memberi ilmu penulis.
8. Kepada seluruh CQO, CAO, CA, MKA, dan MKS Bank Mandiri *Micro Business Cluster Jember* yang telah membimbing penulis selama Praktek Kerja Nyata

9. Ayahanda Drs. Bawon Supriadi, S.Pd dan Ibunda Drs. Emiliana Endang P., S.Pd tercinta yang telah mengajarkan kemandirian dan kerja keras dalam hidup.
10. Mas Andriew, mas Candra dan mbak Fransiska yang selalu setia menjadi pelipur lara ku dan memberikan canda tawa sehari hari.
11. Aan Merlyn Ngesty yang tak pernah lelah memberikan semangat dan mensupport penulis, terimakasih Merlyn.
12. Sahabatku Affrizal Andifahmi yang selalu menjadi teman ngobrol, sharing, tempat curhat dan yang selalu memberikan Wi Fi gratis.
13. Sahabat - sahabatku Arin, Ayun, Agil, Dodo, Vivi, Arya, Faisal, Denis dan Latiful yang selalu membantu dan menghibur penulis.
14. Keluarga besar Kelompok Study Kewirausahaan Muda (KSKM) yang selalu memberikan motivasi dan selalu mensupport penulis.
15. Teman-teman seperjuangan Diploma III Manajemen Perusahaan angkatan 2012.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan. Semoga kontribusi yang diberikan dicatat sebagai amal ibadah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan PKN ini masih jauh dari konteks sempurna karena keterbatasan waktu dan kemampuan, serta kesempatan dalam mendapatkan data-data yang penulis perlukan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga Laporan PKN ini memberikan manfaat yang positif bagi kita.

Jember, 26 Juni 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Obyek Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Jadwal Kejiata Praktek Kerja Nyata	3
1.5 Bidang Ilmu Praktek Kerja Nyata	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Pelatihan	5
2.2 Pengertian Pengembangan	6

2.3 Tujuan Pelatihan dan Pengembangan Ketrampilan	
Karyawan	7
2.3.1 Pelatihan dan Pengembangan untuk kepentingan Karyawan	7
2.3.2 Pelatihan dan Pengembangan untuk Kepentingan Perusahaan.....	8
2.3.3 Pelatihan dan Pengembangan untuk kepentingan Konsumen	9
2.4 Metode – metode Pelatihan	10
2.4.1 Metode <i>On The Job Training</i>	10
2.4.2 Metode <i>Off The Job Training</i>	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	14
3.1 Latar Belakang Sejarah	14
3.1.1 Arti logo dan Makna logo Mandiri	16
3.1.2 Visi dan Misi Mandiri	17
3.2 Struktur Organisasi, Wewenang dan Tanggung Jawab.....	17
3.2.1 Struktur Organisasi.....	17
3.2.2 Wewenang dan Tanggung Jawab	19
3.3 Kegiatan Pokok Bank.....	22
3.3.1 Menghimpun Dana	22
3.3.2 Pemberian Kredit	22
3.3.3 Jasa Perbankan Lain	23
3.4 Kegiatan Bagian Yang Dipilih.....	23
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	24
4.1 Strategi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	24
4.2 Metode Pelatihan dan Pengembangan Ketrampilan Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember	26
4.2.1 Pelatihan dan Pengembangan <i>On The Job Training</i>	26
4.2.2 Pelatihan dan Pengembangan <i>Off The Job Training</i>	28

4.3 Instruktur Pelatihan dan Pengembangan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember	29
4.4 Manfaat Pelatihan dan Pengembangan Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember	56
4.5 Kegiatan Lainnya	31
4.5.1 <i>BI-Checking</i> debitur atau kolektibilitas lancar dan tidak masuk daftar hitam	30
4.5.2 Welcome Call	32
BAB V KESIMPULAN.....	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo Bank Mandiri	16
Gambar 3.2	Sruktur Organisasi	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata	3
-----------	---	---

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 3 Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 4 Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 5 Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 7 Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 8 Kartu Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Manusia mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang dapat dikembangkan dalam rangka peningkatan dan pengembangan intelektual serta kepribadiannya. Manusia juga adalah makhluk yang berakal budi sehingga akal budi itu dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan semua keinginan yang hendak dicapai. Pencapaian tujuan dan keinginan tersebut haruslah diikuti dengan peningkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap manusia seoptimal mungkin yang diiringi pengetahuan yang cukup mengenai bidang yang dituju dengan berbagai cara.

Pengembangan dan pelatihan merupakan unsur yang mutlak dimiliki oleh individu sumber daya manusia yang berkualitas, karena itu pada hakekatnya pengembangan dan pelatihan mengandung aspek potensial, aspek fungsional, aspek operasional dan aspek kepemimpinan organisasi.

Untuk peningkatan produktivitas karyawan, maka diperlukan adanya peningkatan kualitas karyawan melalui fungsi pengembangan karyawan. Pengembangan karyawan dapat dilaksanakan dalam bentuk pelaksanaan pelatihan. Pelatihan bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan dalam mencapai hasil kerja yang ditetapkan oleh suatu perusahaan. Perbaikan kinerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan karyawan, ketrampilan karyawan maupun sikap karyawan itu sendiri terhadap tugasnya.

Diadakannya pelatihan dan pengembangan ketrampilan karyawan, dengan harapan para karyawan PT. Bank Mandiri mampu berfikir kreatif sehingga dapat menyelesaikan masalah yang mungkin muncul dengan cara mereka sendiri dan dapat mencapai hasil yang maksimal dalam bekerja. Karyawan dapat bekerja secara kelompok maupun secara individu, karena di dalam perusahaan terdapat berbagai karyawan yang memiliki perangai, sikap dan profil yang berbeda-beda, maka karyawan harus dapat bekerjasama dan saling interaksi atau berkomunikasi.

Pelatihan dan pengembangan ketrampilan sangat diperlukan dalam suatu perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan. Namun masih banyak perusahaan yang belum sadar akan hal ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka Praktek Kerja Nyata ini diberi judul **“Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember.**

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan - tujuan yang ingin dicapai dalam melaksanakan praktek kerja nyata, meliputi:

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai proses pelatihan dan pengembangan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember.
- b. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Beberapa kegunaan yang diperoleh dalam melaksanakan praktek kerja nyata, meliputi:

- a. Sebagai salah satu syarat kelulusan akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan.
- b. Memperoleh wawasan, pengetahuan, dan pengalaman praktis/kerja yang berhubungan dengan Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember.

1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Obyek Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember yang beralamat Jl. Wijaya Kusuma No. 3-5 Jember.

1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini sesuai dengan ketentuan Fakultas Ekonomi Universitas Jember dilaksanakan selama kurang lebih 144 jam terhitung pada bulan Februari 2015 sampai dengan April 2015. Adapun waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang berlaku sesuai dengan waktu yang telah ditentukan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember yaitu pada hari senin sampai dengan jum'at masuk jam 7.30 kemudian istirahat jam 12.00 – 13.00 dan pulang jam 16.30.

1.4 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata akan menyesuaikan dengan jadwal lembaga atau instansi.

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan	Minggu Ke -							
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1.	Mengajukan surat permohonan praktek kerja nyata kepada instansi terkait.	X							
2.	Membuat proposal praktek kerja nyata	X							
3.	Melakukan orientasi dan pengenalan dengan pimpinan beserta karyawan Bank Mandiri Micro Business Cluster Jember	X							

4.	Membantu rekrutmen dan seleksi, BI checking, serta telfon sambutan (<i>Welcome Call</i>) pada Bank Mandiri Micro Business Cluster Jember	X	X	X	X	X	X	X	X
5.	Menyusun laporan akhir praktek kerja nyata						X	X	X
6.	Konsultasi secara periodik dengan dosen Pembimbing		X					X	X

1.5 Bidang Ilmu Praktek Kerja Nyata

Ada pun bidang ilmu yang menjadi dasar atau pedoman dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan penyusunan laporan adalah sebagai berikut :

- a. Pengantar Manajemen
- b. Manajemen Sumber daya Manusia
- c. Referensi dari PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelatihan

Setelah menjalani proses penarikan dan pemilihan karyawan, maka selanjutnya karyawan yang di terima akan mengikuti kegiatan pelatihan. Pelatihan merupakan tanggung jawab manager untuk mengembangkan karyawan dalam sebuah perusahaan. Secara umum, pelatihan akan bermanfaat untuk meningkatkan hasil kerja karyawan. Pemberian pelatihan juga dapat membantu karyawan untuk tanggung jawab yang lebih besar terhadap pekerjaannya. Manfaat lain, dengan semakin terampilnya karyawan akan mengurangi penggunaan biaya pada pekerjaannya.

Menurut Prof. Dr. Wilson Bangun (2012) pelatihan (*training*) adalah suatu proses memperbaiki keterampilan kerja karyawan untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut T. Hani Handoko (2004) “Karyawan – karyawan baru biasanya telah memiliki pendidikan dan pelatihan dasar yang diperlukan. Mereka adalah produk dari suatu sistem pendidikan dan mempunyai pengalaman yang di peroleh dari organisasi lain yang telah memberikan pada mereka suatu tingkat pelatihan kemampuan dan kecakapan tertentu. Meskipun program orientasi serta latihan dan pengembangna memakan waktu dan dana, hampir semua organisasi melakukannya, dan menyebut biaya – biaya untuk berbagai program tersebut sebagai investasi dalam sumberdaya manusia. Pengertian pelatihan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai ketrampilan dan tekni pelaksanaan kerja tertentu, teliti, dan rutin. Latihan menyiapkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan sekarang.

Menurut Sri Budi Cantika Yuli (2005) “Istilah pelatihan mangacu pada serangkaian kegiatan yang memenberikan peluang untuk mendapatkan dan meningkatkan ketrampilan yang berkaitan dengan pekerjaan. Program pelatihan

diberikan kepada karyawan yang baru diterima maupun karyawan yang telah ada, dengan maksud untuk menghadapi situasi – situasi yang berubah.

Menurut Ike Kusdyah Rachmawati (2008) Pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemauan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.

Pada awalnya pelatihan karyawan hanya di peruntukkan kepada tenaga – tenaga operasional, tetapi kini pelatihan juga di berikan kepada setiap karyawan dalam perusahaan termasuk karyawan administrasi maupun tenaga manajerial. Untuk karyawan lama, pelatihan digunakan sebagai dasar peningkatan dan perpindahan pekerjaan. Biasanya pekerjaan yang lebih tinggi akan menuntut tanggung jawab yang lebih besar, sehingga mengharuskan karyawan mengikuti pelatihan.

2.2 Pengertian Pengembangan

Menurut Wilson (2012) Pengembangan adalah proses meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Dr. H. Malayu S.P Hasibuan (2000) Pengembangan pegawai adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.

Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1974 disebut bahwa yang dimaksud dengan kepegawaian adalah segala hal – hal yang mengenai kedudukan, kewajiban, hak dan pembinaan pegawai. Pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan fikiran), yang senantiasa dibutuhkan dan menjadi modal pokok dalam badan usaha kerja sama mencapai tujuan tertentu (organisasi).

Kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui program – program pelatihan dan pendidikan. Pengembangan melibatkan

pembelajaran yang melampaui pekerjaan saat ini dan memiliki fokus lebih jangka panjang. Program – program pengembangan sumber daya manusia akan memberi manfaat kepada organisasi dan para karyawan itu sendiri. Perusahaan akan memperoleh manfaat berupa peningkatan produktivitas, stabilitas dan fleksibilitas untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah. Manfaat bagi karyawan itu sendiri dapat meningkatkan keterampilan atau pengetahuan akan pekerjaannya. Pengembangan sumber daya manusia merupakan dasar bagi seseorang untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi di perusahaan (promosi) atau dipindah tugaskan ke pekerjaan lain (mutasi). Pengembangan sumber daya manusia harus di kaitkan dengan perencanaan strategis, karena perusahaan harus mengembangkan bakat – bakat yang dimiliki karyawannya sesuai dengan persyaratan pekerjaan.

2.3 Tujuan Pelatihan dan Pengembangan Ketrampilan Karyawan

Kegiatan pelatihan dan pengembangan ketrampilan menjadi tanggung jawab bagian Sumber Daya Manusia dan pimpinan perusahaan. Pimpinan mempunyai tanggung jawab mengenai pengadaan dan prosedur yang diperlukan dalam program pelatihan dan pengembangan ketrampilan karyawan. Oleh karena itu, komitmen dari pimpinan sangat penting dalam menentukan kebijakan berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan ketrampilan sehingga karyawan dapat bekerja dengan efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Menurut Menurut H. Malayu S.P Hasibuan (2001) pengembangan karyawan bertujuan dan bermanfaat bagi perusahaan, karyawan, konsumen atau masyarakat yang mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan perusahaan.

2.3.1 Pelatihan dan Pengembangan untuk kepentingan Karyawan

- a. Memberikan ketrampilan dan pengetahuan yang diperlukan karyawan.
- b. Meningkatkan moral karyawan. Dengan ketrampilan dan keahlian yang sesuai dengan pekerjaannya mereka akan antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

- c. Memperbaiki kinerja. Karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan dapat diminimalkan melalui program pelatihan dan pengembangan ketrampilan.
- d. Membantu karyawan dalam menghadapi perubahan – perubahan, baik perubahan struktur organisasi, teknologi, maupun sumber daya manusiannya. Melalui pelatihan dan pengembangan karyawan diharapkan dapat secara efektif menggunakan teknologi baru.
- e. Peningkatan karier karyawan. Dengan pelatihan dan pengembangan ketrampilan, kesempatan untuk meningkatkan karier menjadi besar karena keahlian, ketrampilan dan prestasi kerja lebih baik.
- f. Meningkatkan jumlah balas jasa yang dapat diterima karyawan. Dengan pelatihan dan pengembangan ketrampilan, maka ketrampilan semakin meningkat dan prestasi kerja semakin baik dan gaji juga akan meningkat karena kenaikan gaji didasarkan prestasi dan pangkat seorang karyawan.

2.3.2 Pelatihan dan Pengembangan untuk Kepentingan Perusahaan

- a. Memenuhi kebutuhan – kebutuhan perencanaan sumber daya manusia. Dengan pelatihan dan pengembangan ketrampilan perusahaan melakukan upaya bersama untuk secara benar mendapatkan sumber daya manusia yang memenuhi kebutuhan perusahaan.
- b. Penghematan. Pelatihan dan pengembangan dapat mengurangi biaya produksi karena pelatihan dan pengembangan ketrampilan dimaksudkan untuk meminimalisir pengeluaran dana untuk hal yang tidak perlu dilakukan (teknis, manusia dan konseptual).
- c. Mengurangi tingkat kerusakan dan kecelakaan. Dengan pelatihan dan pengembangan ketrampilan dapat dikurangi tingkat kerusakan barang, produksi, mesin – mesin dan tingkat kecelakaan karyawan karena ketrampilan karyawan meningkat. Hal ini dapat mengurangi biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan.

- d. Memperkuat komitmen karyawan. Organisasi yang gagal menyediakan pelatihan dan pengembangan ketrampilan akan kehilangan karyawan yang berorientasi pencapaian yang merasa frustrasi karena merasa tidak ada kesempatan untuk promosi dan akhirnya memilih keluar dari perusahaan lain yang menyediakan pelatihan untuk kepentingan karier mereka.

2.3.3 Pelatihan dan Pengembangan untuk kepentingan konsumen

- a. Konsumen akan memperoleh produk yang lebih baik dalam hal pelayanan, kualitas dan kuantitas.
- b. Meningkatkan pelayanan karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang sangat penting bagi rekanan perusahaan yang bersangkutan. Ini berarti bahwa dengan adanya pelatihan dan pengembangan ketrampilan akan memberi manfaat yang lebih baik bagi konsumen. Mereka dapat memperoleh atau pelayanan yang lebih baik pada waktunya.

Menurut Prof. Dr. Sondang P (2004) manfaat pelatihan dan pengembangan untuk kepentingan karyawan, yaitu :

- a. Membantu para pegawai membuat keputusan dengan lebih baik.
- b. Meningkatkan kemampuan para pekerja menyelesaikan berbagai hal masalah yang dihadapinya.
- c. Terjadinya internalisasi dan operasionalisasi faktor – faktor motivasional.\
- d. Timbulnya dorongan dalam diri para pekerja untuk terus meningkatkan kemampuan kerjanya.
- e. Peningkatan kemampuan pegawai untuk mengatasi stres, frustrasi dan konflik yang pada gilirannya memperbesar rasa percaya pada diri sendiri.
- f. Tersedianya informasi tentang berbagai program yang dapat dimanfaatkan oleh para pegawai dalam rangka pertumbuhan masing – masing secara teknikal dan intelektual.

- g. Meningkatkan kepuasan kerja.
- h. Semakin besarnya pengakuan atas kemampuan seseorang.
- i. Semakin besarnya tekad pekerja untuk lebih mandiri.
- j. Mengurangi ketakutan menghadapi tugas – tugas baru di masa depan.

2.4 Metode – metode pelatihan

Menurut Prof. Dr. Wilson Bangun (2012) Begitu pentingnya pelatihan dilaksanakan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, sehingga perlu perhatian yang serius dari perusahaan. Ada beberapa metode dalam pelatihan tenaga kerja, antara lain metode *on the job training* dan *off the job training*.

2.4.1 Metode *On The Job Training*

Metode *on the job training* merupakan metode yang paling banyak dilakukan di perusahaan dalam melatih tenaga kerjanya. Para karyawan mempelajari pekerjaannya sambil mengerjakannya secara langsung. Kebanyakan perusahaan menggunakan orang dalam perusahaan yang melakukan pelatihan terhadap sumber daya manusianya, biasanya dilakukan oleh atasan langsung. Dengan menggunakan metode ini lebih efektif dan efisien pelaksanaan latihan karena disamping biaya pelatihan lebih murah, tenaga kerja yang dilatih juga lebih mengenal dengan baik pelatihnya. Adapun empat metode yang digunakan antara lain rotasi pekerjaan, penugasan yang direncanakan, pembimbingan dan pelatihan posisi.

Understudies, *Understudies* yaitu mempersiapkan peserta untuk melaksanakan pekerjaan atau mengisi suatu posisi jabatan tertentu. Konsep *understudies* merupakan suatu teknik perencanaan pegawai yang berkualifikasi untuk mengisi jabatan manager. Dalam *understudies* peserta diberikan beberapa latar belakang masalah dan pengalaman – pengalaman tentang suatu kejadian, kemudian mereka harus menelitinya dan membuat rekomendasi secara tertulis tentang masalah – masalah yang berhubungan dengan tugas – tugas unit kerja.

Motivasi dan minat kerja pada umumnya lebih tinggi bila digunakan teknik *understudies*. Konsep *understudies* memungkinkan perencanaan pegawai secara sistematis dan terkoordinasi serta dapat digunakan dengan jarak waktu yang lama.

Rotasi pekerjaan, Rotasi pekerjaan melibatkan perpindahan peserta dari satu pekerjaan pada pekerjaan lainnya. Terkadang dari satu penempatan pada penempatan lainnya yang direncanakan atas dasar tujuan belajar. Kemajuan berencana tidak mengubah keseimbangan status dan gaji, tetapi melibatkan penempatan kembali dengan asumsi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Biasanya rotasi pekerjaan dilaksanakan selama 3 bulan sampai 2 tahun. Peserta di berikan tugas dan tanggung jawab pada bagian yang dirotasikan. Kegiatan – kegiatan mereka dimonitoring dan diawasi serta dievaluasi.

Keuntungan rotasi pekerjaan antara lain pegawai mendapatkan gambaran yang luas mengenai berbagai macam jenis pekerjaan, mengembangkan kerja sama antar pegawai, menentukan jenis pekerjaan yang sangat diminati oleh pegawai, mempermudah penyesuaian diri dengan lingkungan tempat bekerja, sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan penempatan kerja yang sesuai dengan potensi pegawai.

Penugasan yang direncanakan, menugaskan tenaga kerja untuk mengembangkan kemampuan dan pengalamannya tentang pekerjaan.

Coaching dan konseling, *Coaching* adalah suatu prosedur mengajarkan pengetahuan dan keterampilan – keterampilan kepada pegawai bawahan. Peranan *job coach* adalah memberikan bimbingan kepada pegawai bawahan dalam menerima suatu pekerjaan atau tugas dari atasannya. Konseling merupakan pemberitahuan bantuan kepada pegawai agar dapat menerima diri, memahami diri dan merealisasikan diri, sehingga potensinya dapat berkembang secara optimal dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Dengan

penyuluhan pegawai diharapkan aspirasinya dapat berkembang dengan baik dan pegawai yang bersangkutan mampu mencapai kepuasan kerja.

Perbedaan *coaching* dan konseling antara lain: pertama, *coaching* biasanya dilakukan dengan pengawasan langsung yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan, sedangkan konseling dilakukan oleh seorang ahli kepegawaian yang melibatkan hubungan manusiawi dan bantuan pemecahan masalah. Kedua, *coaching* merupakan proses waktu lama, sedangkan konseling menggunakan waktu tertentu. Ketiga, *coaching* di dasarkan hubungan atasan dan bawahan, sedangkan konseling merupakan hubungan ahli dengan pegawai. Keempat, *coaching* pelaksanaannya langsung pada area pekerjaan, sedangkan konseling pelaksanaannya dilakukan pada ruang tersendiri yang mengutamakan penjagaan kerahasiaan secara pribadi.

Pelatihan posisi, tenaga kerja yang dilatih untuk dapat menduduki suatu posisi tertentu. Pelatihan seperti ini diberikan kepada tenaga kerja yang mengalami perpindahan pekerjaan. Sebelum dipindahkan ke pekerjaan baru terlebih dahulu diberikan pelatihan agar mereka dapat mengenal lebih dalam tentang pekerjaannya.

2.4.2 Metode *Off The Job Training*

Dalam metode *off the job training*, pelatihan dilaksanakan dimana karyawan dalam keadaan tidak bekerja dengan tujuan agar terpusat pada kegiatan pelatihan saja. Pelatih di datangkan dari luar organisasi atau para peserta melakukan pelatihan di luar organisasi. Keuntungan dengan metode ini para peserta latihan tidak merasa jenuh dilatih oleh atasannya langsung, metode yang diajarkan pelatih berbeda sehingga memperluas pengetahuan. Kelemahannya adalah biaya yang dikeluarkan relatif besar, dan pelatih belum mengenal secara lebih mendalam para peserta latihan sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dalam pelatihan. Metode ini dapat dilakukan dengan beberapa tehnik antara lain :

Business game, peserta dilatih dengan memecahkan suatu masalah, sehingga para peserta dapat belajar dari masalah yang sudah pernah terjadi pada suatu perusahaan tertentu. Metode ini bertujuan agar para peserta pelatihan dapat lebih bijak dalam pengambilan keputusan dan cara mengelola operasional perusahaan dengan baik.

Vestibule School, tenaga kerja dilatih dengan menggunakan peralatan yang sebenarnya dan sistem pengaturan sesuai dengan yang sebenarnya tetapi dilaksanakan di luar perusahaan, tujuannya adalah untuk menghindari tekanan dan pengaruh kondisi dalam perusahaan.

Case study, dimana peserta dilatih untuk mencari penyebab timbulnya suatu masalah, kemudian dapat memecahkan masalah tersebut. Pemecahan masalah dapat dilakukan secara individual atau kelompok atas masalah – masalah yang ditentukan.

BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang Sejarah

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. yang selanjutnya disebut Bank Mandiri didirikan di Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.75 tahun 1998 tanggal 1 Oktober 1998. Akta pendirian telah disahkan oleh menteri kehakiman berdasarkan Surat Keputusan (SK) No. C2-16561HT.01.Th98 tanggal 2 Oktober 1998, serta diumumkan pada tambahan No. 6859 dalam berita Indonesia No.97 tanggal 4 Desember 1998. Pada bulan Juli 1999 Bank Mandiri didirikan melalui pengalihan hampir seluruh saham Pemerintah Indonesia yaitu PT. Bank Bumi Daya (Persero), PT. Bank Dagang Negara (Persero), PT. Bank Expor Impor Indonesia (Persero), dan PT. Bank Pembangunan Indonesia dan Setoran Tunai Pemerintah.

Bank Dagang Negara (BDN) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia. Sebelumnya BDN dikenal sebagai *Nederlandsch Indische Escompto Maaatschappij* yang didirikan di Batavia (Jakarta) pada tahun 1957. Pada tahun 1949 namanya berubah menjadi *Escompto Bank NV*. Selanjutnya pada tahun 1960 *Escompto Bank* di nasionalisasi dan berubah nama menjadi BDN yaitu sebuah bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Bank Bumi Daya (BBD) didirikan melalui suatu proses panjang yang bermula dari nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda yang bernama *De Nationale Handelsbank NV* menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964 *Chartered Bank* (sebelumnya adalah bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi bank tersebut. Pada tahun 1965, Bank Umum Negara digabungkan kedalam Bank Negara Indonesia Unit IV beralih menjadi Bank Bumi Daya.

Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) berawal dari perusahaan dagang Belanda *Nederlanche Handels Maatschappij* yang didirikan pada tahun 1842 dan mengembangkan kegiatannya di sektor perbankan pada tahun 1870.

Pemerintah Indonesia menasionalkan perusahaan ini pada tahun 1960. Selanjutnya pada tahun 1965 perusahaan ini digabung dengan Bank Negara Indonesia menjadi Bank Negara Indonesia unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Expor – Impor, yang akhirnya menjadi Bank Exim, Bank Pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor.

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

Saat ini, Bank Mandiri menjadi penerus suatu tradisi layanan jasa perbankan dan keuangan yang telah berpengalaman selama lebih dari 140 tahun. Masing – masing dari empat bank bergabung memainkan peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi.

Anggaran dasar Bank Mandiri telah mengalami beberapa kali perubahan. Terakhir dengan akta No.2 Notaris Sutjipto, SH tanggal 1 Juni 2003 tentang perubahan struktur permodalan perusahaan dan penyesuaian anggaran dasar perusahaan dengan ketentuan Undang-Undang No.8 tahun 1995 tentang pasar modal dan keputusan ketua badan pengawas pasar modal No.KEP-13/PM/1997 tanggal 30 april 1997 tentang pokok – pokok anggaran dasar perseroan yang melakukan penawaran umum efek bersifat ekuitas dan perusahaan publik. Berdasarkan perubahan anggaran dasar tersebut telah disahkan oleh menteri kehakiman dan Hak Asasi Manusia berdasarkan Surat Keputusan No.C-12783HT.01.04.TH2003 tanggal 6 Juni 2003 dan Diumumkan pada tambahan

No.517/L dalam berita Negara Republik Indonesia No.63 tanggal 8 Agustus 2003.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. statusnya adalah perseroan yang masuk golongan Bank Umum. Bank Mandiri mempunyai misi mengutamakan kepentingan pasar, mengembangkan sumber daya manusia professional, memberikan keuntungan yang maksimal bagi nasabah, melaksanakan manajemen terbuka dan peduli terhadap masyarakat dan lingkungan.

Pada tahun 2005, Bank Mandiri mendirikan cabang Bank Mandiri Micro untuk fokus menangani kredit skala kecil (Micro) yang pinjamannya dari Rp. 1.000.000,- hingga Rp. 200.000.000,-. Selanjutnya pada tahun 2008, Mandiri Micro Business Cluster Jember didirikan di jalan Wijaya Kusuma No 3-5 Jember. Dimana Mandiri Micro Business Cluster Jember ini melayani kredit micro dengan produk pinjaman Kredit Usaha Micro (KUM) dan Kredit Serbaguna Micro (KSM). Dan produk simpanannya yaitu Tabungan Mitra Usaha (Tabungan MU).

3.1.2 Arti Logo dan Makna Logo PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. mempunyai logo berupa tulisan mandiri yang makna dari logo PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. adalah adalah :

Gambar 3.1 Logo Bank Mandiri



Sumber :PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. tahun 2015

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, dengan menggandeng The Brand Union memperkenalkan logo baru berupa gelombang emas cair yang menyimbolkan kemakmuran finansial di Asia. Lengkungan emas juga mewakili sifat progresif pandangan ke depan, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala

kemungkinan yang akan datang. Sementara bentuk logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

a. Visi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

- 1) Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.
- 2) Menjadi Bank terpercaya dan terpilih serta menguasai pangsa pasar semua segmen bisnis yang menguntungkan di Indonesia
- 3) Menjadi Bank yang dikenal secara luas sebagai perusahaan publik terkemuka (*Blue Chip Company*) di Asia tenggara (*Regional Champion bank*).

b. Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

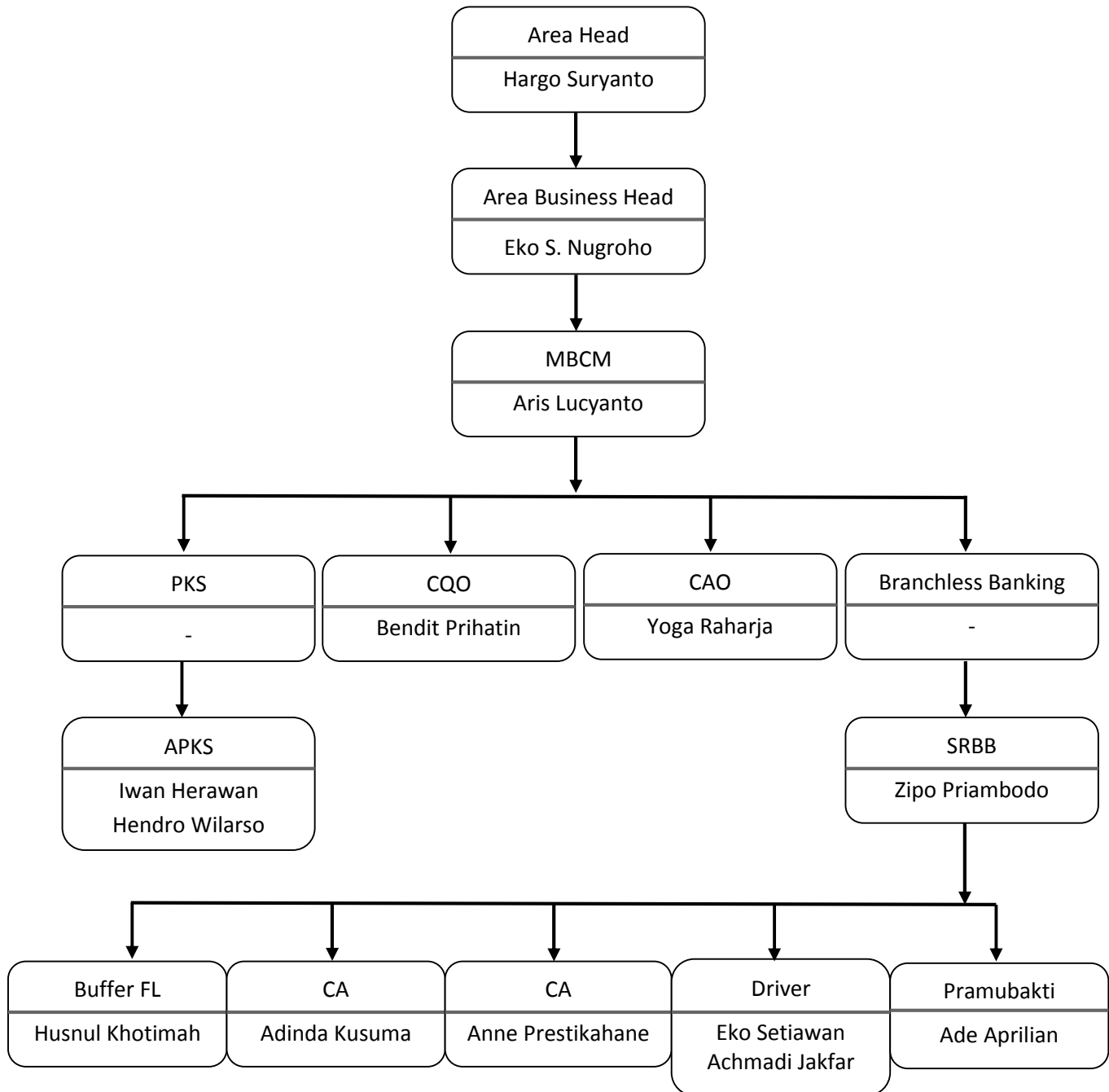
- 1) Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- 2) Mengembangkan sumber daya manusia professional
- 3) Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
- 4) Melaksanakan manajemen terbuka
- 5) Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

3.2 Struktur Organisasi, Wewenang dan Tanggung Jawab

3.2.1 Struktur Organisasi

Untuk kelancaran dan keberhasilan suatu perusahaan, maka perlu dibentuk struktur organisasi dengan tujuan agar dapat terlaksananya tugas dengan lancar dan baik. Organisasi dalam arti badan adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan organisasi dalam arti struktur adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama orang yang terdapat dalam suatu badan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut merupakan struktur organisasi pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 3.2 Struktur Organisasi



Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember tahun 2015

3.2.2 Wewenang dan Tanggung Jawab

Uraian struktur organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember, sebagai berikut :

1. *Area Head* : Membawahi seluruh Bank Mandiri area Situbondo, Jember, Probolinggo, Banyuwangi dan Bondowoso
2. *Area Business Head* : Memimpin seluruh Bank Mandiri Micro Business area Situbondo, Jember, Probolinggo, Banyuwangi dan Bondowoso
3. *MBCM (Micro Business Cluster Manager)* :
 - a. Mengatur seluruh aktivitas bisnis di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember
 - b. Memvalidasi nasabah
 - c. Tanggung jawab tertinggi di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember
4. *PKS (Program Kemitraan Supervisor)* :
 - a. Memimpin dan mengelola unit kredit micro
 - b. Memberi keputusan kredit sesuai limit kewenangan
 - c. Mengembangkan dan memelihara portofolio kredit agar tetap sehat
 - d. Melakukan supervisi kredit
 - e. Mengkoordinir team sales
 - f. Menangani administrasi kredit
 - g. Melakukan monitoring dan penagihan
 - h. Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan serta pencapai target pengumpulan dana masyarakat atau kinerja PT. Bank Mandiri Micro Business
 - i. Bertanggung jawab atas kebenaran dan ketepatan waktu penyampaian laporan
 - j. Meningkatkan pelayanan Unit kepada masyarakat diwilayah kerjanya

5. APKS (Asisten Progran Kemitraan Supervisor) :

a. Pemasaran :

- 1) Mencari calon debitur yang layak untuk dibiayai
- 2) Melakukan kunjungan ke nasabah (*on the spot*)
- 3) Mengumpulkan dan meyakini akurasi dan kebenaran data atau dokumen yang berkaitan dengan permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur
- 4) Mengusulkan dan merekomendasikan kredit mikro yang diajukan oleh calon debitur
- 5) Membina hubungan baik (*relationship*) dengan debitur

b. Administrasi kredit :

- 1) Membuat dan mengirimkan Surat Penolakan Kredit (SPK) jika permohonan kredit ditolak dan Surat Penawaran
- 2) Pemberian Kredit (SPPK) jika permohonan disetujui
- 3) Mempersiapkan Perjanjian Kredit
- 4) Mempersiapkan pengikatan agunan dan penutupa asuransi (apabila dipersyaratkan)
- 5) Memelihara dokumen – dokumen penting terkait dengan kegiatan Mikro Banking Unit (MBU), antara lain : dokumen pemberian kredit, dokumen transaksi debitur, dan dokumen sistem pelaporan

c. Monitoring dan Penagihan :

- 1) Melaksanakan monitoring atas kredit kelolaannya
- 2) Mempertahankan kualitas (*performance*) kredit
- 3) Melakukan penagihan angsuran

6) CQO (*Credit Quality Officer*) :

- a. Review terhadap pemasaran dan bisnis
- b. Review terhadap proses kredit
- c. Review terhadap pengelolaan portofolio bisnis dan kualitas bisnis

- d. Review terhadap strategi pencapaian target yang diterapkan jaringan bisnis mikro
- 7) CAO (*Credit Administration Officer*) :
 - a. Melaksanakan fungsi kredit operation, penyimpanan agunan, dan dokumentasi kredit
 - b. Melakukan analisis pencapaian kinerja unit, fungsi *General Affair* dan monitoring SDM
 - 8) BB (*Branchless Banking*) :
 - a. Membuat surat perjanjian kerja sama antara agen dengan pihak Bank Mandiri
 - b. Scoring (menilai) agen
 - 9) SRBB (*Sales Representative Branchless Banking*) :
 - a. Prospek agen (bersedia atau tidak untuk menjadi agen Bank Mandiri)
 - b. Maintenance
 - c. Mencari agen
 - 10) Buffer FL (*Front Liner*) :

Pengganti *Front Liner* :

 - a. *Customer Service* : menawarkan produk – produk mandiri, melayani keluhan – keluhan nasabah
 - b. *Teller* : menerima setoran dan penarikan
 - 11) CA (*Cluster Admin*) : *BI checking*, mengurus jaringan (pembukaan kantor baru), *welcome call*, tagihan pos, mengatur kegiatan SDM (lembur, pulsa, bensin, biaya – biaya manager, rekrutmen)
 - 12) Driver : Mengemudikan dan merawat kendaraan Bank Mandiri
 - 13) Pramubakti : Membantu pengarsipan, menjaga kebersihan dan inventarisasi dokumen Bank Mandiri

3.3 Kegiatan Pokok PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember

Kegiatan pokok PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Micro Business Cluster Jember meliputi kegiatan - kegiatan:

3.1.2 Menghimpun Dana (simpanan)

Menerima simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan Tabungan MU (Mitra Usaha), yaitu :

1. Diperuntukan bagi seluruh lapisan masyarakat
2. Frekuensi penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi sepanjang saldo mencukupi
3. Suku bunga yang wajar dan biaya administrasi yang rendah

3.3.1 Pemberian Kredit (Pinjaman)

Memberikan berbagai macam kredit usaha kecil dan kredit modal kerja, yaitu Kredit Usaha Mikro (KUM) dan Kredit Serbaguna Mikro (KSM).

a. Kredit Usaha Mikro (KUM)

Adalah kredit modal kerja dengan *plafond credit* secara total Rp. 100 juta dan debitur yang memenuhi kriteria, diperkenankan top-up sampai dengan Rp. 200 juta. Minimal usaha mikro berjalan 2 tahun. Adapun sasaran KUM adalah wirasusaha mikro seperti:

- 1) Kelontong,
- 2) Warung Makan,
- 3) Rongsokan,
- 4) Bengkel,
- 5) Tempat Kos, dan lain-lain

b. Kredit Serbaguna Mikro (KSM)

Adalah kredit modal kerja dan atau investasi dengan *plafond credit* secara total Rp. 100 juta dan debitur yang memenuhi kriteria, diperkenankan top-up sampai dengan Rp. 200 juta. Adapun sasaran KSM adalah :