

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI SERVICE  
QUALITY OFFICER DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR  
WILAYAH II JAKARTA PUSAT**

**FATWA CHOIRON**

**8105101811**



**Laporan Praktek Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan  
mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI**

**JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2013**

## **ABSTRACT**

**FATWA CHOIRON.** *Laporan Praktek Kerja Lapangan pada Bank Syariah Mandiri Kanwil II divisi Service Quality Officer. Jakarta: Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta Desember 2013.*

*Praktikan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada Bank Syariah Mandiri Kanwil II (BSM) di Gedung Graha Mandiri lantai 22 jl imam bonjol no 61 Jakarta Pusat. Terhitung satu bulan dari tanggal 17 Juni 2013 sampai dengan 17 Juli 2013.*

*Tujuan dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan ini adalah untuk mendapatkan pengalaman di dunia kerja yang sebenarnya, dengan membandingkan ilmu yang praktikan miliki dengan keadaan di dunia kerja dan juga untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah serta melatih diri dalam kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melakukan suatu pekerjaan.*

*Dalam laporan ini diterangkan bahwa praktikan ditempatkan di Service Quality Officer Bank Syariah Mandiri Kanwil II Jakarta Pusat. Adapun tugas yang rutin praktikan kerjakan adalah melakukan Shopper ke tiap-tiap cabang Bank Syariah Mandiri.*

*Selama praktikan menjalani program Praktek Kerja Lapangan ini tidak selalu berjalan sesuai dengan apa yang praktikan inginkan, selalu saja ada beberapa kendala yang menghambat praktikan dalam menyelesaikan pekerjaan. Diantaranya adalah kurangnya komunikasi antara praktikan dengan para karyawan di Bank Syariah Mandiri Kanwil II, dan juga kurangnya pengarahan dari pembimbing.*

*Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut praktikan harus bertanya kepada pembimbing pada setiap tugas yang diberikan. Di sini praktikan juga dituntut untuk dapat beradaptasi dengan kondisi lingkungan serta budaya kerja di tempat praktikan tempati, agar tercipta kondisi nyaman sehingga dapat berinteraksi dengan karyawan Bank Syariah Mandiri Kanwil II.*

**LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR**

**Laporan Praktik Kerja Lapangan**

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Bank Syariah Mandiri  
Kanwil II Divisi Service Quality Officer.

Nama Praktikan : Fatwa Choiron

Nomor Registrasi : 8105101811

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Konsentrasi : Pendidikan Ekonomi Koperasi

Setuju Untuk Ujian

Menyetujui,

Ketua Program Studi



Dr. Saparudin, SE, M.Si

NIP.19720715 200112 1 001

Pembimbing



Dr. Saparudin, SE, M.Si

NIP. 19720715 200112 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi

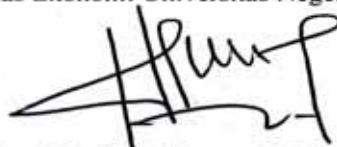


Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si

NIP. 1966103020000121001




## LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



**Drs. Nurdin Hidayat, MM. M.Si**

**NIP. 196610302000121001**

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si</u> NIP. 197201141998022001	 .....	7/1/14 .....
Penguji Ahli		
<u>Dra. Endah Sulisty M</u> NIP. 195004031979032001	 .....	7/1/14 .....
Dosen Pembimbing		
<u>Dr. Saparudin, SE, M.Si</u> NIP. 197207152001121001	 .....	10/1/14 .....

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya praktikan panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memampukan praktikan dalam menjalani dan melaksanakan setiap tugas dan kewajiban praktikan sebagai seorang mahasiswa PKL selama praktek ini berlangsung.

Dalam mengerjakan laporan ini, praktikan banyak dibantu oleh berbagai pihak. Tidak lupa pada kesempatan ini praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang sudah membantu praktikan dalam menyelesaikan laporan ini, diantaranya kepada:

1. Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi, Dr. Saparudin, SE, M.Si
2. Dekan Fakultas Ekonomi, Bpk Drs. Dedi Purwana E. S., M.Bus
3. Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si
4. Koordinator Pendidikan Ekonomi Koperasi, Ibu Dr. Siti Nurjanah, M.Si
5. Kepala Kanwil II, Ibu. Eny Maya Gustini
6. Orang tua serta teman-teman yang telah memberikan dukungan materiil dan moril
7. Para karyawan dan staff di Bank Syariah Mandiri
8. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Praktikan menyadari bahwa dalam menyusun laporan ini masih terdapat banyak keterbatasan. Oleh karena itu, praktikan mengharapkan setiap kritik dan saran yang membangun dari

pembaca sehingga tercipta perbaikan dimasa yang akan datang. Praktikan sangat berharap, semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan positif bagi setiap yang membacanya.

Jakarta, Desember 2013

Praktikan

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PKL.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang PKL .....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL .....	4
C. Kegunaan PKL .....	5
D. Tempat PKL.....	7
E. Jadwal Waktu PKL.....	8
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL.....</b>	<b>10</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	10
B. Struktur Organisasi.....	12
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	13
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN .....</b>	<b>20</b>
A. Bidang Kerja .....	20
B. Pelaksanaan Kerja .....	21
C. Kendala yang dihadapi.....	23
D. Cara Mengatasi Kendala .....	23
<b>BAB IV KESIMPULAN.....</b>	<b>26</b>
A. Kesimpulan .....	26
B. Saran.....	28

**DAFTAR PUSTAKA.....30**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN .....**



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin PKL.....	31
Lampiran 2	Daftar Hadir PKL .....	32
Lampiran 3	Penilaian PKL .....	34
Lampiran 4	Jadwal Kegiatan PKL .....	35
Lampiran 5	Struktur Organisasi BSM Kanwil II.....	36
Lampiran 6	Lembar Checklist Observasi.....	37

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan**

Bank memiliki peranan penting dalam perekonomian, termasuk kedalamnya Bank Syariah. Bank Syariah mulai berkembang di Indonesia pada tahun 1992, pada awalnya Bank Syariah diragukan sistem operasionalnya, tetapi akhirnya Bank Syariah mampu membuktikan eksistensinya dan mengalami kemajuan setelah Indonesia mengalami krisis moneter yang cukup mengkhawatirkan pada tahun 1997 sangat signifikan atas terpuruknya pertumbuhan ekonomi Indonesia. Indonesia telah berada pada ambang kehancuran ekonomi, hampir semua sektor ekonomi mengalami pertumbuhan negatif. Kondisi terparah ditunjukkan oleh sektor perbankan yang merupakan penyambung dari krisis moneter di Indonesia. Pertumbuhan perbankan Syariah yang pesat mendapatkan respon yang positif dari para praktisi bisnis, pemerintahan, perguruan tinggi, dan masyarakat. Perkembangan ini telah menstimulasi pertumbuhan institusi-institusi keuangan syariah lainnya. Hal ini juga yang akan mampu mendorong sektor riil ekonomi dan memberikan kontribusi kepada perekonomian nasional Bank Syariah Mandiri salah satu Bank syariah yang memiliki keunggulan dalam sistem bagi hasilnya, sistem tersebut memiliki keuntungan bagi kedua belah pihak, karena adanya kesepakatan (akad) yang dibuat, rugi atau untung akan di tanggung bersama baik pihak Bank dan nasabah debitur maupun kreditur. Dengan ketentuan bagi hasil yang telah ditetapkan. Jenis – jenis pembiayaan pada perbankan syariah

adalah musyarakah, mudharabah, ijarah, murabahah, istishna, dan sebagainya. Dalam hal ini, Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Wilayah II memberikan beberapa pelayanan kepada nasabahnya, dan salah satunya adalah Pengajuan Umrah. Produk tersebut memberikan fasilitas berupa layanan umrah dan dana talangan umrah bagi masyarakat atau dalam hukum islam bisa disebut dengan Ijarah. Produk Umroh ini bertujuan untuk mewujudkan keinginan masyarakat yang ingin berangkat umrah namun belum mampu karena terbentur kendala keuangannya. Disini Bank Syariah Mandiri bisa memfasilitasi pengajuan paket umrah ke pihak ketiga (Agensi Perjalanan) untuk memesan tempat atasnama nasabah, kemudian pembayaran bias dengan autodebet melalui buku tabungan nasabah tersebut.

Saat ini tentunya setiap perguruan tinggi memiliki programnya masing-masing dalam memperkenalkan mahasiswa pada dunia kerja yang sesungguhnya, terlepas dari beragamnya nama program dari setiap perguruan tinggi mulai dari Kuliah Kerja Nyata (KKN), Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ataupun Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Universitas Negeri Jakarta (UNJ), sebagai universitas yang berhasrat untuk membentuk seorang pemimpin pada masa depan dengan menghasilkan Sarjana dan Ahli Madya kompeten sesuai bidangnya, juga memiliki program yang relevan dengan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dari mahasiswa yaitu Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Praktik Kerja Lapangan adalah perwujudan dari kewajiban mahasiswa tingkat akhir untuk dapat mengembangkan diri baik yang bersifat teoritis maupun

aplikatif, dan PKL tersebut merupakan sarana bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri secara aplikatif. Mahasiswa yang mengikuti kegiatan PKL dapat langsung bersentuhan dengan dunia kerja dan dapat mengaplikasikan ilmu sesuai program studi dan konsentrasi masing-masing. Bagi mahasiswa program studi pendidikan, kegiatan PKL dilaksanakan dengan bobot 2 Sistem Kredit Semester (SKS).

Para mahasiswa tentu diharapkan dapat mengembangkan aspek keterampilan atau psikomotorik selama menjalankan PKL, disamping juga ranah kognitif dan afektif yang dapat berkembang, sehingga pada akhirnya mahasiswa tersebut dapat mengembangkan wawasan mengenai dunia kerja, kedisiplinan, keterampilan, dan komunikasi untuk dapat menjadi sumber daya manusia yang kompeten dimasa depan.

Pada dasarnya mahasiswa yang melaksanakan PKL disebut praktikan. Sebagai mahasiswa Strata Satu (S1) pada konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, PKL merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh praktikan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.

PKL dapat dilakukan selama 90-120 jam kerja efektif untuk bobot 2 SKS dengan minimal 8 jam kerja sehari. Syarat tersebut dapat dicapai dalam 15 hari kerja. PKL dapat dilakukan mahasiswa pada bagian perusahaan yang berkaitan dengan program studi dan konsentrasi, baik lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank

Tentunya dalam menjalankan praktik Kerja Lapangan terdapat beberapa prinsip-prinsip maupun aturan yang terdapat pada lingkungan kerja, praktikan seharusnya memiliki kemampuan adaptasi sebagai dasar praktikan untuk dapat nyaman selama berada di lingkungan kerja.

### **B. Maksud Dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

Maksud dari kegiatan Praktek Kerja Lapangan bagi praktikan adalah:

- 1) Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengetahui kondisi dunia kerja yang sesungguhnya.
- 2) Mengimplementasikan ilmu sesuai konsentrasi selama masa perkuliahan ke dunia kerja yang sesungguhnya.
- 3) Membuka wacana dan pengetahuan tentang kegiatan kerja di koperasi.
- 4) Memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk mensosialisasikan diri pada suasana kerja yang sesungguhnya terutama yang berkenaan dengan disiplin ilmu dan tanggung jawab.
- 5) Melakukan kegiatan PKL sesuai dengan latar belakang pendidikan praktikan yaitu koperasi
- 6) Mempelajari mengenai seluk beluk instansi tempat praktikan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, dalam hal ini yaitu Bank Syariah Mandiri Kanwil II (BSM).
- 7) Mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja.

Ada beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini, yaitu:

- 1) Bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta guna mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.
- 2) Bertujuan untuk memperoleh pengalaman kerja yang sesungguhnya.
- 3) Bertujuan untuk menerapkan atau membandingkan antara ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dengan kondisi dunia kerja.
- 4) Bertujuan untuk mengetahui seluk beluk serta kendala - kendala yang dihadapi dalam dunia kerja.
- 5) Bertujuan untuk meningkatkan kemampuan diri praktikan dan memperbaiki kekurangan diri praktikan.
- 6) Memperoleh data dan informasi tentang Bank Syariah Mandiri Kanwil II (BSM) yang akan digunakan sebagai bahan dalam pembuatan laporan.

### **C. Kegunaan Praktek Kerja Lapangan**

Ada beberapa kegunaan baik bagi mahasiswa, Fakultas Ekonomi maupun instansi tempat melaksanakan PKL, yaitu:

#### **1. Bagi Mahasiswa**

- a) Mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya sehingga dapat memiliki daya saing tinggi ketika memasuki dunia kerja.
- b) Mengaplikasikan dan membandingkan ilmu yang telah didapat di perkuliahan dengan kenyataannya pada dunia kerja.
- c) Mengetahui secara langsung penggunaan dan pemanfaatan akuntansi di perusahaan.

- d) Meningkatkan kemampuan, dan keterampilan praktikan di bidang akuntansi.
- e) Meningkatkan sikap disiplin dan tanggung jawab pekerjaan.
- f) Melatih kemampuan berpikir praktikan dalam memecahkan masalah yang kerap muncul saat bekerja dalam tim.
- g) Memperbaiki kekurangan yang ada pada diri praktikan.
- h) Menyajikan hasil-hasil yang diperoleh selama PKL ke dalam bentuk tertulis.

## **2. Bagi Fakultas Ekonomi**

- a) Menjalin kerjasama yang baik dengan instansi swasta/ instansi pemerintah sehingga dapat mengetahui spesifikasi sumber daya manusia yang dibutuhkan di dunia kerja saat ini.
- b) Sebagai masukan bagi Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi dalam rangka pengembangan program studi.
- c) Mengevaluasi tingkat penyerapan ilmu oleh mahasiswa yang telah difasilitasi universitas.
- d) Mengevaluasi kemampuan mahasiswa mengimplementasikan ilmu yang telah didapat di universitas.
- e) Mengetahui korelasi antara ilmu yang difasilitasi universitas kepada mahasiswa dengan kondisi dunia usaha dan industri.

### **3. Manfaat pelaksanaan PKL bagi instansi tempat PKL antara lain:**

- a) Lembaga dapat memanfaatkan tenaga praktikan dalam membantu penyelesaian tugas-tugas kantor untuk kebutuhan di unit masing-masing.
- b) Lembaga mendapatkan bahan masukan untuk meningkatkan kualitas serta kinerja karyawan.
- c) Lembaga mendapatkan referensi sumber daya manusia yang diketahui mutu dan kredibilitasnya.
- d) Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat.
- e) Menjalin hubungan kerjasama yang berkelanjutan dan dinamis antara instansi/perusahaan dengan Lembaga Perguruan Tinggi.

#### **D. Tempat Praktek Kerja Lapangan**

Praktikan melaksanakan PKL pada sebuah Bank Syariah. Berikut ini merupakan informasi data koperasi pedagang tempat pelaksanaan PKL:

Nama Bank Syariah : Bank Syariah Mandiri Kanwil II

Alamat : Gedung Graha Mandiri Lantai 22, Jl. Imam Bonjol  
No. 61, Kec. Menteng, Jakarta Pusat.

Telpon : (021) 2301735

Bagian Tempat PKL : Divisi SQO (Service Quality Officer)

Praktikan memilih Bank Syariah Mandiri karena beberapa hal, yaitu sesuai dengan prodi praktikan yaitu pada Pendidikan ekonomi, selanjutnya praktikan meyakini bahwa BSM memiliki produk-produk yang menarik seperti Tabungan Maburr, Tabungan BSM, Tabungan Berencana, Tabungan Simpatik, Tabungan



Investasi Cendekia. BSM juga sudah teruji selama bertahun-tahun dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

### **E. Jadwal Waktu Praktek Kerja Lapangan**

Dalam rangka pelaksanaan PKL, ada beberapa tahap yang harus dilalui oleh praktikan, yaitu:

#### 1). Tahap Persiapan

Praktikan mencari informasi ke beberapa lembaga keuangan seperti koperasi, leasing, pegadaian dan bank yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk melakukan PKL. Setelah mencoba datang ke beberapa bank dan koperasi akhirnya praktikan menemukan bank yang memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan kegiatan PKL, yaitu Bank Syariah Mandiri. Waktu yang dibutuhkan untuk membuat surat keterangan dari universitas adalah tiga hari (membuat surat permohonan dari BAAK UNJ). Selanjutnya surat keterangan ijin PKL tersebut diserahkan kepada Bapak Fauqi bagian SDI untuk kemudian diproses. Setelah disetujui oleh seluruh pegawai BSM kanwil 2, Bapak Fauqi menghubungi praktikan untuk memberitahukan bahwa praktikan sudah mulai bisa melakukan Praktek Kerja Lapangan mulai tanggal 17 Juni 2013.

#### 2). Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan PKL selama satu bulan sejak tanggal 17 Juni 2013 sampai dengan 17 Juli 2013. Dengan waktu kerja sebanyak lima hari kerja dalam satu minggu. Ketentuan PKL di BSM yaitu:

Masuk : 08.00 WIB

Pulang : 16.00 WIB (Senin-Jumat)

### 3). Tahap Pelaporan

Setelah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama satu bulan, praktikan memiliki suatu kewajiban kepada BSM Kanwil 2, untuk memberikan laporan mengenai kegiatan yang dilaksanakan di tempat praktikan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan. Penulisan laporan PKL dimulai pada tanggal 20 Juli 2013 sampai 14 Agustus 2013.

Tentunya pada saat menjalankan Praktek Kerja Lapangan praktikan mengumpulkan segala informasi terkait dengan bidang pekerjaan yang praktikan isi dalam BSM, selain itu pula praktikan mengumpulkan semua informasi baru selama berjalannya Praktek Kerja Lapangan. Data yang telah terakumulasi tersebut diolah sehingga dapat menghasilkan tugas akhir Praktek Kerja Lapangan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Bank Syariah Mandiri**

##### **Hadir dengan Cita-Cita Membangun Negeri**

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi

PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

## **B. Struktur Organisasi**

Sebagai salah satu lembaga ekonomi yang ada, maka unsur yang ada dalam organisasi sangat berperan untuk kemajuan dan dalam menghadapi persaingan dengan organisasi bisnis yang ada.

Struktur organisasi merupakan bidang pertama yang menjadi permasalahan di manajemen. Sebagai acuan dalam melaksanakan tugas, harus terdapat garis-garis dasar yang menetapkan pedoman pelaksanaan organisasi dari suatu usaha. Struktur organisasi ini berguna agar para pegawai yang bekerja di tempat tersebut tidak salah dalam melaksanakan tugasnya karena sudah mendapat acuan yang berasal dari struktur organisasi yang ada. Struktur organisasi BSM terdiri dari Marketing, SDI, General Affair, Performance & Budgeting, Service Quality Officer. (Lampiran)

Daftar Nama Pegawai Kanwil II

NO	NAMA	JABATAN
1	ENY MAYA GUSTINI	KEPALA KANWIL II
2	PUTRY WISNI WARDHANI	KABAG OPERASIONAL
3	MOHAMMAD ARIF BUDIYANTO	KABAG BISNIS
4	IDA ADHIYAWATY	MARKETING OFFICER
5	LINDA WARDANI	MARKETING OFFICER
6	MOHAMAD DANANG WICAKSONO	PROFESSIONAL STAFF
7	RADEN BAMBANG PRASETYO	MARKETING OFFICER
8	ARIEF RAKHMAT BUDIMAN	MARKETING OFFICER
9	NOVITA DELI UTARI	MARKETING OFFICER
10	ANDRIO DJOHANSYAH	KASI PERFORMANCE & BUDGETING
11	MUHAMMAD RITAUDIN TATO	KASI SDI
12	ROSSY MERCIA ADAM	KASI GA
13	MEGAWATI .	SERVICE QUALITY OFFICER
14	SANSA ANANTA SEPTIVIA	SERVICE QUALITY OFFICER
15	AHMAD FAUQI	SERVICE QUALITY
16	TANIA RAHMAH	PELAKSANA SDI & UMUM
17	Haidir .	PELAKSANA SDI & UMUM
18	BADRIATI .	PELAKSANA SDI & UMUM
19	PUJA DETA PRIAGA	PELAKSANA SDI & UMUM
20	SYAIFUL ANWAR	PELAKSANA PERF.& BUDGETING
21	NURUL SAFINA ALHADAR	PELAKSANA MARKETING SUPPORT
22	ELMA DIANA SARI	PELAKSANA MARKETING SUPPORT
23	SITI NUR AZIZAH	PELAKSANA GENERAL AFFAIR
24	PRISNA PURWANINGSIH	PELAKSANA GENERAL AFFAIR
25	MOQODDAS AL ASLAMI	

### C. Kegiatan Umum Bank Syariah Mandiri Kanwil II

Bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah aturan-aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara

bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.

Pada dasarnya bank memiliki tiga kegiatan pokok yang dijalankan, baik bank konvensional maupun bank-bank syariah, ketiga kegiatan tersebut mencakup:

- a. Penghimpunan dana (giro, deposito, tabungan) dengan sasaran meminimalisirkan pembiayaan perolehan dana.
- b. Alokasi dana (kredit atau pembiayaan dan investasi) dengan sasaran memaksimalkan pendapatan bank.
- c. Pelayanan jasa keuangan (transfer, *letter of credit*, cek perjalanan, *money changer*, bank garansi dll) dan jasa non keuangan (pelatihan pegawai, pergudangan, kotak pengamanan, jasa-jasa computer) dengan sasaran memaksimalkan kepuasan nasabah

#### Produk dan Layanan perusahaan

PT. Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah yang banyak diminati masyarakat luas saat ini. Oleh karena itu upaya untuk senantiasa melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah dalam pengelolaan keuangan secara syariah akan terus selalu dikembangkan.

Dalam perbankan syariah yang mengutamakan keseimbangan layanan untuk kesejahteraan financial dan spiritual maka produk dan layanan yang kini terdapat di Bank Syariah Mandiri saat ini meliputi:

a. Produk pendanaan BSM

1) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *mudharabah mutlaqah* yang penarikannya berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

2) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan

3) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

4) BSM Tabungan Investasi Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*Installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

5) BSM Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

6) BSM Tabungan Kurban

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Pelaksanaannya bekerja sama dengan Badan Amil Kurban.

7) BSM Tabungan Pensiun



Tabungan pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati.

8) BSM Giro

Saran penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

9) BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*.

b. Layanan Bank Syariah Mandiri

1) BSM Card

Merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindahbukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, Jaringan ATM Prima-BCA, dan ATM Bersama, serta ATM Bank Card.

2) BSM Sentra Bayar

BSM sentra bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan.

3) BSM SMS Banking

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi *seluler*, yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

4) *BSM Mobile Banking*

Beragam transaksi perbankan (non-tunai) dalam genggamannya BSM *Mobile Banking GPRS* (MBG) memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan teknologi GPRS di ponsel Nasabah.

5) *BSM Net Banking*

*BSM Net Banking* merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi internet yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

6) Pembayaran melalui menu pemindahbukuan di ATM (PPBA)

Layanan pembayaran institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non-bank) melalui menu pemindahbukuan di ATM. Akad yang digunakan adalah *wakalah wal ujah*.

7) *BSM Jual Beli Valas*

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah.

8) *BSM Electronic Payroll*

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini BSM secara mudah, aman, dan fleksibel.

9) *Transfer Uang Tunai*

Manfaatkan layanan BSM *Transfer Uang Tunai* untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis anda diseluruh pelosok

negeri tercinta dengan mudah dan aman. Uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan.

10) BSM Transfer Lintas Negara *Western Union*

Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas Negara atau dalam satu Negara (domestic)

11) BSM Kliring

Penagihan warkat bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah kliring.

12) BSM Inkaso

Penagihan warkat bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

13) BSM RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*.

14) BSM Pajak On-line

Memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk membayar kewajiban pajak (Bukan dalam rangka pembayaran pajak *import*) secara otomatis dengan mendebet rekening atau secara tunai.

15) BSM Pajak *Import*

Memberikan kemudahan kepada importer untuk membayar pajak barang dalam rangka *import* secara *online* sebagai syarat untuk

mengeluarkan barangnya dari gudang kantor bea dan cukai. (Annual-  
Report-BSM-2011)

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Pekerjaan**

Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di BSM Kanwil II, praktikan ditempatkan pada **divisi Service Quality Officer (SQO)** sebagai karyawan yang turun langsung untuk mengawasi front liner di cabang-cabang seperti Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, maupun Kantor kas. Sebutan bagi pengawas cabang-cabang yang turun langsung ke tiap cabang disebut *Shopper*.

Adapun bidang kerja yang praktikan lakukan pada divisi simpan pinjam adalah:

- a. Mendatangi dan mengawasi front liner di tiap-tiap cabang.
- b. Melakukan interaksi dengan front liner di tiap-tiap cabang dengan berpura-pura sebagai nasabah BSM. Dilengkapi dengan kamera atau recorder tersembunyi
- c. Mencatat point-point penting yang telah dilakukan front liners di lembar pengecekan.
- d. Menginput data-data hasil pengecekan di computer BSM Kanwil 2

## **B. Pelaksanaan PKL**

Praktikan melaksanakan praktek kerja lapangan selama satu bulan. Terhitung sejak tanggal 17 Juni sampai dengan 17 Juli 2013. Kegiatan PKL ini dilakukan sesuai hari kerja yang berlaku pada BSM Kanwil 2 yaitu Senin hingga Jumat dengan waktu pukul 08.00-16.00. Praktikan diharuskan mengikuti ketentuan-ketentuan yang ada, seperti dalam hal berpakaian dan jam kerja karyawan. Selama PKL praktikan ditempatkan pada bagian Service Quality Officer. Selama kurang lebih 1 bulan praktikan melaksanakan semua tugas yang diberikan oleh bagian SQO.

Pekerjaan yang dilaksanakan praktikan pada saat PKL di BSM Kanwil 2 adalah sebagai berikut:

- 1) Biasanya pada pukul 08.00 sampai dengan 08.30, Praktikan mengikuti baca doa pagi bersama dan pelaporan program kerja sebelum kegiatan kerja dilanjutkan pukul 08.30. kesehariannya praktikan melakukan kegiatan *Shopper*, *Mystery Calling*, ataupun penginputan data-data pengawasan front liner kedalam computer Kanwil 2.
- 2) *Shopper* adalah kegiatan bagi para praktikan di divisi SQO untuk menjadi Nasabah BSM yang mengawasi para *front liners* di cabang-cabang BSM. *Front Liners* itu terdiri dari Satpam, Teller, Costumer Service. Nasabah bertugas menjadi shopper dengan mendatangi tiap-tiap cabang dan melakukan interaksi dengan para front liner. Setiap ucapan atau perilaku front liner akan dicatat oleh *shopper* dengan menggunakan kamera atau rekaman tersembunyi.

- 3) *Mystery Calling* adalah kegiatan menelepon cabang-cabang BSM. Setiap perkataan operator maupun Costumer Service yang menjawab telepon akan di catat oleh praktikan sebagai masukan data untuk divis SQO.
- 4) Penginputan data-data Shopper, *Mystery Calling* oleh praktikan kedalam computer BSM Kanwil 2 divis SQO. Data-data ini nantinya akan digunakan oleh karyawan divis SQO BSM Kanwil 2 sebagai penilaian akan baik buruknya cabang-cabang BSM yang bersangkutan.

### **C. Kendala Yang Dihadapi**

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan menghadapi kendala-kendala dalam melaksanakan pekerjaan, antara lain:

- 1) Pada saat awal melakukan *Shopper* praktikan masih canggung dan sering melakukan beberapa kesalahan
- 2) Praktikan sering lupa untuk mencatat nama-nama cabang bank dan nama-nama frontliner yang telah dikunjungi
- 3) Praktikan masih belum pandai untuk menggunakan alat perekam suara sehingga sulit untuk mendengar hasil rekamannya
- 4) Praktikan masih belum teliti dalam menginput data-data hasil shopper kedalam lembar checklist observasi maupun computer BSM Kanwil

II.

### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Tentunya praktikan tidak pasif dengan segala kendala yang dihadapi pada lingkungan kerja tersebut, namun berusaha untuk mengatasi kendala-kendala tersebut agar dapat menyelesaikan tugas dilingkungan kerja dengan baik. Berikut adalah usaha-usaha yang dilakukan praktikan dalam mengatasi kendala yang ada:

- 1) Selalu bertanya dan meminta informasi diulang jika penjelasan yang didapat belum sempurna dimengerti. Hal ini dimaksudkan agar pekerjaan yang dikerjakan dapat terminimalisir dari kesalahan-kesalahan fatal.
- 2) Pada saat sedang menjalankan tugas dilapangan, praktikan selalu membiasakan diri untuk berkomunikasi terkait dengan beberapa hal.



- 3) Selalu memperhatikan cara kerja rekan praktikan yang telah bertahun-tahun menjadi karyawan divisi SQO di BSM Kanwil 2, memperhatikan setiap detail cara kerjanya, bila perlu mencatatnya di catatan kecil agar selalu dapat diingat pada hari-hari kerja berikutnya.
- 4) Praktikan harus selalu teliti dalam mencatat nama-nama cabang serta nama-nama front liner yang praktikan telah kunjungi untuk dinilai.

Jika diperhatikan kendala-kendala yang telah dijabarkan sebelumnya cukup seragam, yaitu berkaitan dengan pencatatan dan penginputan data, baik yang tertera pada daftar checklist observasi front liner, dan penginputan data tersebut kedalam komputer BSM Kanwil 2.

Oleh karena itu untuk mengatasi kendala yang ada pada lingkungan kerja digunakan teori motivasi intrinsik dari Profesor Reiss dimana salah satu dari 16 motivasi intrinsik yang divalidasi oleh Profesor Reiss adalah Keteraturan yang berisi: kebutuhan untuk kestabilan, kerapihan dan kepastian<sup>1</sup>. Mengembangkan unsur keteraturan dalam menjalankan pekerjaan dengan jenis tersebut adalah suatu bentuk motivasi yang harus selalu dijaga, agar runtut pekerjaan yang secara keseluruhan cukup dinamis, singkat dan membutuhkan ketelitian tersebut dapat terselesaikan dengan baik.

---

<sup>1</sup> Reza Izmail, *Teori Motivasi Dari Hati*, 2012, p. 1  
(<http://100motivasi.wordpress.com/2012/01/26/motivasi-dari-hati/>)

Menurut Anaraga, kriteria-kriteria yang digunakan untuk memajukan prestasi karyawan atau pegawai yaitu:

- 1) Mutu kerja, ketepatan, keterampilan, ketelitian, kerapihan
- 2) Kualitas kerja, hasil, tidak hanya mempertimbangkan tugas-tugas regular, tetapi juga seberapa cepat karyawan menyelesaikan tugas-tugas ekstra atau mendesak.
- 3) Ketangguhan mengikuti perintah, kebiasaan, keselamatan yang baik, inisiatif, ketepatan waktu dan kehadiran.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Anoraga, P. 1992. Psikologi Kerja. Jakarta : Rineka Cipta

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Praktek Kerja Lapangan merupakan suatu wadah bagi mahasiswa untuk dapat mengaplikasikan keseluruhan ilmu yang telah didapat selama mengikuti proses perkuliahan. Bagi mahasiswa konsentrasi ekonomi koperasi yang telah mendapat begitu banyak teori terkait dengan dasar-dasar koperasi maupun manajemen koperasi, tentunya melakukan PKL di koperasi dapat menjadi refleksi atas teori-teori yang telah dipelajarinya. Selain itu dengan adanya PKL mahasiswa dapat mempelajari banyak hal baru yang tidak didapat pada masa perkuliahan mulai dari kedisiplinan, kecepatan dalam bekerja, berkomunikasi dengan banyak orang dan keterampilan menggunakan aplikasi komputer.

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (Praktik Kerja Lapangan) di Bank Syariah Mandiri Kanwil 2 yang berfungsi memberikan pelayanan serta pengawasan kepada para nasabah maupun cabang-cabang Bank Syariah di daerah Jabodetabek. Bank Syariah Mandiri Kanwil 2 beralamat di Gedung Graha Mandiri Lantai 22, Jl. Imam Bonjol No. 61, Kec. Menteng, Jakarta Pusat. Telepon (021) 2301735. Dalam kegiatan Praktek Kerja Lapangan praktikan ditempatkan bagian Service Quality Officer.

Praktikan melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan selama satu bulan, yakni sejak tanggal 17 Juni 2013 sampai dengan 17 Juli 2013. Waktu kerja praktikan pada hari Senin s/d Jumat dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai dengan

16.00 WIB. Berdasarkan pengalaman Praktikan selama melaksanakan praktek kerja lapangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- 1) Praktek Kerja Lapangan memberikan manfaat bagi praktikan mengenai sistem kerja yang membutuhkan mobilitas tinggi, dikarenakan praktikan dalam pelaksanaan PKL turun langsung ke setiap cabang untuk mengawasi para front liners di tiap cabang.
- 2) Praktikan mendapatkan suatu pengalaman mengenai keterampilan pencatatan dan keterampilan berakting menjadi nasabah di depan para frontliners
- 3) Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan kegiatan PKL, mulai dari lingkungan kerja yang cukup dinamis, kesulitan dalam mencatat Checklist observasi, dan tidak cocoknya data antara checklist observasi dengan data yang ada pada komputer.
- 4) Terdapat beberapa hal baru yang tidak terdapat dalam teori selama di bangku perkuliahan seperti, berhadapan langsung dengan para pegawai frontliners yang terdiri di banyak cabang-cabang BSM.
- 5) Adaptasi dan rasa selalu ingin belajar pada saat di lingkungan kerja adalah poin utama agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik terlebih pada lingkungan kerja yang membutuhkan mobilitas tinggi yaitu sebagai *Shopper*

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman selama menjalankan Praktek Kerja Lapangan di BSM Kanwil 2, praktikan mendapatkan beberapa pengalaman positif maupun negatif yang dapat diakumulasikan sebagai sebuah saran agar kedepannya pelaksanaan PKL jauh lebih baik lagi. Saran-saran tersebut lebih ditujukan kepada para calon praktikan yang akan melaksanakn PKL dikemudian hari, adapun saran yang dapat praktikan berikan kepada para mahasiswa yang akan melaksanakan PKL adalah:

- 1) Persiapkan segalanya sejak jauh-jauh hari. Mulai dari mencari-cari informasi terkait tempat PPL yang ideal, maupun hal-hal teknis seperti administrasi. Seringkali para mahasiswa yang akan melaksanakan PKL baru aktif untuk mempersiapkan semuanya dua atau satu minggu dari pelaksanaan PKL yang ideal.
- 2) Komunikatif dengan berbagai pihak, mulai dengan dosen pembimbing, ka. Konsentrasi dan juga ka. Prodi. Begitupula dengan pihak tempat PKL yang dituju, jangan sampai terlalu minim komunikasi.
- 3) Selama pelaksanaan PKL hendaknya mahasiswa berlaku selayaknya pekerja profesional yang bekerja dengan penuh komitmen, harus dapat beradaptasi dengan kondisi dari lingkungan kerja.
- 4) Tunjukkanlah rasa selalu ingin belajar terhadap segala sesuatu yang terdapat pada lingkungan kerja, dengan begitu orang-orang disekitar dapat menjadi lebih respek.

Saran Bagi BSM Kanwil 2:

- 1) Khusus bagi divisi SQO, hendaknya dapat mengoreksi dan menegur para frontliners agar mereka tidak terlalu sering melakukan kesalahan karena nantinya hal tersebut akan mempengaruhi ketidakpuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri.
- 2) Para frontliners harus lebih proaktif dalam mendengarkan inisiatif-inisiatif dari para karyawan divisi SQO, agar para frontliners dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi para nasabah kedepannya.

Saran bagi Universitas Negeri Jakarta:

- 1) Praktkan menemukan kendala ketika meminta perizinan PKL dari Universitas Jakarta karena birokrasi yang rumit. Untuk dikemudian hari semoga Universitas Negeri Jakarta lebih mempermudah mahasiswanya untuk mengurus masalah perizinan.
- 2) Universitas Negeri Jakarta juga harus lebih banyak menjalin kerjasama dengan perusahaan agar dapat memudahkan Mahasiswanya dalam mencari tempat Praktik kerja Lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

<http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/sejarah/>(diakses pada tanggal 19 desember 2013)

<http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/organisasi/struktur-organisasi/>(diakses pada tanggal 19 desember 2013)

Philip dan Duncan dalam Sumber: <http://id.shvoong.com/business-management/marketing/2169162-teori-pemasaran/> (diakses pada tanggal 19 desember 2013)

*Annual Report*. Jakarta Pusat: Bank Syariah Mandiri Kantor Wilayah II, 2011

Anoraga, P. *Psikologi Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta, 1992

## Lampiran 1: Surat Permohonan Izin PKL



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telp./Fax. : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180  
Bag. UHTP : Telp. 4893726, Bag. Keuangan : 4892414, Bag. Kepegawaian : 4890536, HUMAS : 4898486  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 2721/UN39.12/PL/2013 17 Mei 2013  
Lamp. : 1 lembar  
Hal : Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan

Yth. Kepala SDI PT Bank Syariah Mandiri  
Gedung Graha Mandiri lantai 22  
Jl. Imam Bonjol no. 61  
Jakarta Pusat

Kami mohon kesediaan Saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Jurusan : Ekonomi dan Administrasi  
Fakultas : Ekonomi  
Sebanyak : 2 Orang (Fatwa Choiron dan Rena Yuliana)  
Untuk mengadakan : Praktik Kerja Lapangan  
Dalam rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan.

Di : PT Bank Syariah Mandiri  
Gedung Graha Mandiri lantai 22  
Jl. Imam Bonjol no. 61  
Jakarta Pusat


Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi  
Akademik dan Kemahasiswaan  
  
Drs. Syaifullah  
NIP 19570216 198403 1 001

Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Ekonomi.  
2. Kaprog / Jurusan Ekonomi dan Adm.



## Lampiran 2: Daftar Hadir PKL



*Building  
Future  
Leaders*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI**

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285  
[www.unj.ac.id/fe](http://www.unj.ac.id/fe)

---

**DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
2 SKS**

Nama : Fatwa Choiran  
No. Registrasi : 0105101011  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Tempat Praktik : Bank Syariah Mandiri  
Alamat Praktik/Telp : Gd Graha Mandiri Lt. 22 Jl Murni bersari no 61 Jakarta

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin 17 Juni 2013	<i>es</i>	
2.	Selasa 18 Juni 2013	2. <i>es</i>	
3.	Rabu 19 Juni 2013	<i>es</i>	
4.	Kamis 20 Juni 2013	4. <i>es</i>	
5.	Senin 24 Juni 2013	<i>es</i>	
6.	Selasa 25 Juni 2013	6. <i>es</i>	
7.	Rabu 26 Juni 2013	<i>es</i>	
8.	Kamis 27 Juni 2013	8. <i>es</i>	
9.	Jumat 28 Juni 2013	9. <i>es</i>	
10.	Senin 1 Juli 2013	10. <i>es</i>	
11.	Rabu 3 Juli 2013	11. <i>es</i>	
12.	Jumat 5 Juli 2013	12. <i>es</i>	
13.	Senin 8 Juli 2013	13. <i>es</i>	
14.	Selasa 9 Juli 2013	14. <i>es</i>	
15.	Rabu 10 Juli 2013	15. <i>es</i>	

**Catatan :**  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Jakarta, 17/12/13  
Penilai,  
*es*  
(SANSAN ANANDA S)  
Kantor Wilayah II



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285

[www.unj.ac.id/fc](http://www.unj.ac.id/fc)

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
2 ... SKS

Nama : Fatwa Choiran  
No. Registrasi : 0105101811  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Tempat Praktik : Bank Syariah Mandiri  
Alamat Praktik/Telp : Gd graha mandiri Lt. 22 Jl Imam Bonjol No 61 Jakarta

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Kamis 11 Juli 2013	<i>CS</i>	
2.	Jumat 12 Juli 2013	2. <i>CS</i>	
3.	Senin 15 Juli 2013	<i>CS</i>	
4.	Rabu 17 Juli 2013	4. <i>CS</i>	
5.	Kamis 18 Juli 2013	<i>CS</i>	
6.		6.....	
7.		7.....	
8.		8.....	
9.		9.....	
10.		10.....	
11.		11.....	
12.		12.....	
13.		13.....	
14.		14.....	
15.		15.....	

Jakarta, 17/12/13

Penilai,

mandiri  
syariah


*CS*

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan Kantor Wilayah (DINAS AWANTA S)

## Lampiran 3 Penilaian PKL




**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
 Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
 Telp : (021) 4721227. Fax : (021) 4706285  
[www.unj.ac.id/fe](http://www.unj.ac.id/fe)

---

**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**  
 ... 2 ... SKS

Nama : Fatwa Choiran  
 No.Registrasi : 8105101811  
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
 Tempat Praktik : Bank Syariah Mandiri  
 Alamat Praktik/Telp : Gd. Grady. mandiri Lt. 32 Jl. Mampang no 61 Jakarta

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	80	1. Keterangan Penilaian : Skor    Nilai    Predikat 80-100    A    Sangat baik 70-79    B    Baik 60-69    C    Cukup 55-59    D    Kurang  2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif  Nilai Rata-rata : <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> <math>\frac{850}{10 \text{ (sepuluh)}} = 85</math> </div> Nilai Akhir : <table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">85</td> <td style="padding: 2px 10px;">dituliskan penuh huruf</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">Angka bulat</td> <td style="padding: 2px 10px;">huruf</td> </tr> </table>	85	dituliskan penuh huruf	Angka bulat	huruf
85	dituliskan penuh huruf						
Angka bulat	huruf						
2	Kedisiplinan	90					
3	Sikap dan Kepribadian	90					
4	Kemampuan Dasar	85					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	85					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	80					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	80					
8	Aktivitas dan Kreativitas	85					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	85					
10	Hasil Pekerjaan	90					
Jumlah		850					

Jakarta, 17/12/13  
 Penilai,  
  
**mandiri syariah**  
 Kantor Wilayah (Sanksi, Atase, Supervisor...)  
 Service Quality Officer

**Catatan :**  
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 4 Jadwal Kegiatan PKL

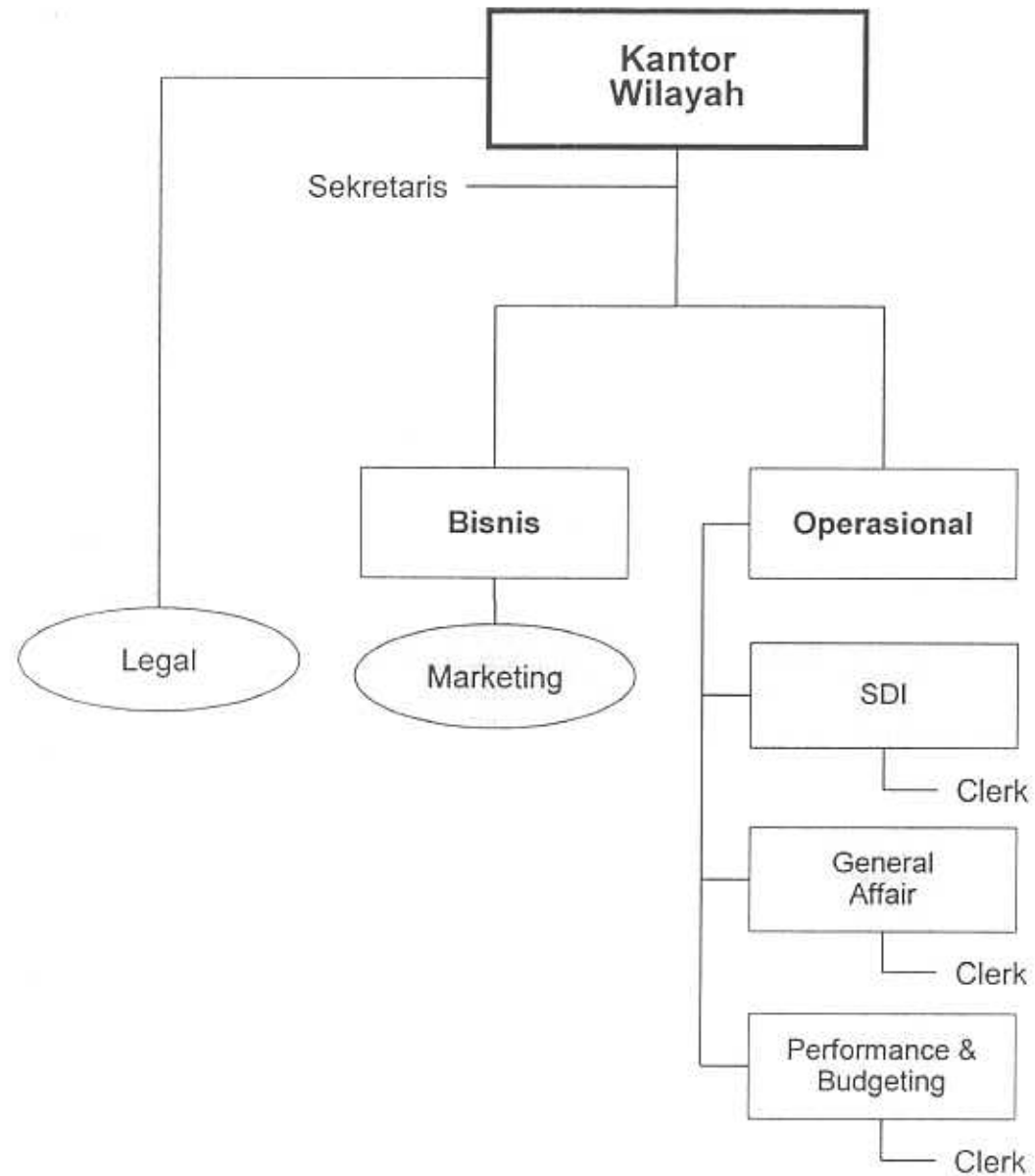
**JADWAL KEGIATAN PKL**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**TAHUN AKADEMIK 2013/2014**

No	Kegiatan	2013							
		Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
1	Pendaftaran PKL								
2	Kontak dengan instansi untuk penempatan PKL								
3	Surat permohonan PKL ke instansi								
4	Pelaksanaan program PKL								
5	Penulisan laporan PKL								
6	Penyerahan laporan PKL								
7	Koreksi laporan PKL								
8	Penyerahan koreksi laporan PKL								
9	Batas akhir penyerahan laporan PKL								
10	Panduan proram PKL dan pengumuman nilai PKL								

**STRUKTUR ORGANISASI BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR WILAYAH II**

LEMBAR CHECKLIST OBSERVASI DIVISI SERVICE QUALITY  
OFFICER PADA BANK SYARIAH MANDIRI

## Struktur Organisasi Kantor Wilayah



## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

Nama Jabatan:	Kepala Kantor Wilayah		
Unit Kerja:	Kantor Wilayah	Lokasi:	Kantor Wilayah
Pegawai:		Tanda Tangan:	
Atasan Langsung:	Kepala Div. Jaringan	Tanda Tangan:	

### 1. Tujuan Jabatan

Mencapai tingkat volume aktifitas pemasaran, operasional dan layanan Kantor Wilayah yang efektif dan efisien sesuai target yang telah ditetapkan secara *prudent*.

### 2. Tanggung Jawab Utama

Tanggung Jawab Utama	Indikator Kinerja
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan tercapainya target bisnis Kantor Wilayah yang telah ditetapkan berikut unit kerja di bawah koordinasinya, meliputi: pendanaan, pembiayaan, <i>fee based income</i> dan laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.</li> <li>2. Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudensialitas seluruh aktifitas Cabang.</li> <li>3. Memastikan pengendalian dan pembinaan wilayah dan jaringan yang ada di bawah koordinasinya.</li> <li>4. Memastikan terlaksananya Standar Layanan Nasabah di Kanwil dan jaringan di bawahnya.</li> <li>5. Memastikan pengembangan jaringan di wilayahnya.</li> <li>6. Memastikan pelaporan (intern dan ekstern) dilakukan secara akurat dan tepat waktu.</li> <li>7. Memastikan kelengkapan, kerapian dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> <li>8. Memastikan tindak lanjut hasil audit intern/ekstern.</li> <li>9. Menetapkan dan mendistribusikan target ke Cabang.</li> <li>10. Memastikan penyelesaian atas permasalahan Cabang.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. % pencapaian target</li> <li>2.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KYC, AML, CIF</li> <li>b. Pemenuhan Compliance Procedure oleh PKP</li> <li>c. Pemenuhan CC dan CSA</li> <li>d. Pengisian ORMIS</li> <li>e. Pemenuhan GCG</li> <li>f. Internal Control Scoring</li> <li>g. Skor BMPK &amp; NPF</li> <li>h. Pemenuhan prosedur pembiayaan</li> </ol> </li> <li>3. CER, Zero Defect Index</li> <li>4. Service Quality Index</li> <li>5. # jaringan yang dibuka</li> <li>6. Teguran dan/ atau sanksi</li> <li>7. Hasil assessment ISO</li> <li>8. Progress DMTL</li> <li>9. Target Cabang</li> <li>10. Masalah Cabang terselesaikan</li> </ol>



## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

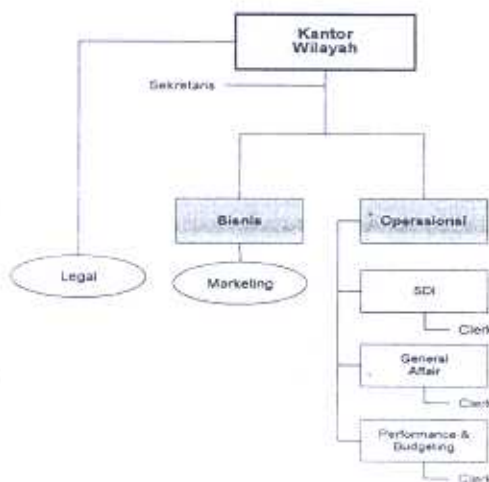
### 3. Tanggung Jawab Umum

Tanggung Jawab Umum	Indikator Kinerja
1. Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja jangka panjang dan anggaran tahunan Unit Kerja, agar selaras dengan visi, misi, dan strategi jangka panjang Bank	1. Tersedia, SLA
2. Mengkoordinasi dan menetapkan target kerja seluruh Bagian di unit kerjanya, untuk mendukung tercapainya tujuan Bank	2. #PC/total bawahan langsung
3. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja Unit Kerja untuk memastikan tercapainya target unit kerja yang telah ditetapkan secara tepat waktu	3. (a) Tersedia, #PA/total bawahan langsung, SLA (b) #review/triwulan
4. Mengevaluasi penggunaan jasa Pihak Ketiga	4. #evaluasi/total pihak ketiga
5. Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan SDI di unit kerjanya masing-masing, untuk memastikan jumlah dan kualifikasi SDI sesuai dengan strategi Bank	5. (a) #rencana pengembangan/total bawahan langsung (b) Tersedia

### 4. Dimensi / Data Kuantitatif

<p><b>Keuangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total Aset</li> <li>2. Target laba bersih</li> <li>3. Target pendapatan fee based</li> <li>4. Volume pembiayaan</li> <li>5. Volume pendanaan</li> <li>6. Volume transaksi</li> <li>7. Jumlah rekening pendanaan</li> <li>8. Anggaran biaya wilayah</li> </ol> <p><b>Non Keuangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah jaringan Cabang</li> <li>2. Jumlah bawahan langsung</li> <li>3. Total keseluruhan pegawai yang berada dibawah supervisi pemangku jabatan:</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai Target</li> <li>2. Sesuai Target</li> <li>3. Sesuai Target</li> <li>4. Sesuai Target</li> <li>5. Sesuai Target</li> <li>6. Sesuai Target</li> <li>7. Sesuai Target</li> <li>8. Sesuai Target</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. unit</li> <li>2. orang</li> <li>3. orang</li> </ol>
---	---

### 5. Struktur Organisasi



## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 6. Hubungan Kerja (Internal dan Eksternal)

#### Internal:

1. Seluruh Kepala Cabang; monitoring kinerja Cabang, monitoring implementasi kebijakan Kantor Pusat di Cabang
2. Seluruh Kepala Unit Kerja Kantor Pusat; tindak lanjut permasalahan Cabang

#### Eksternal:

1. Nasabah: solitasi
2. Bank Indonesia: perizinan pembukaan kantor Cabang/KCP/KK/Payment point, laporan
3. Bank Mandiri: audit

### 7. Wewenang

1. Memberikan spesial nisbah dan penyesuaian pricing pembiayaan sesuai dengan wewenang dan ketentuan yang berlaku.
2. Memberikan persetujuan/penolakan transaksi operasional sesuai dengan wewenang dan ketentuan yang berlaku.
3. Memberikan persetujuan/penolakan permohonan biaya promosi/humas dari Cabang-Cabang sesuai limit kewenangannya
4. Memberikan persetujuan/penolakan rekrutmen pegawai Kanwil/Cabang untuk tingkat Pelaksana dan Pegawai Dasar.
5. Memberikan teguran lisan terhadap pelanggaran peraturan untuk pegawai pelaksana.
6. Menetapkan rotasi jabatan bawahannya dengan kondisi jabatan dan job grade yang sama.
7. Menyetujui pengeluaran sesuai anggaran.
8. Mengesahkan dokumen berharga bank.
9. Mewakili Direksi dalam berhubungan dengan pihak eksternal Bank sesuai dengan Surat Kuasa.

### 8. Tantangan Kerja Utama

Wewenang pengeluaran biaya dalam rangka pelaksanaan program marketing dan promosi Cabang-Cabang untuk penetrasi pasar.

### 9. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	S1 diutamakan S2
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masa kerja di Bank lebih dari 10 tahun.</li> <li>2. Pernah menjabat Kepala Cabang Kelas 1/ Wakadiv Unit Bisnis/ Jabatan setingkat di Bank lain minimal 2 tahun.</li> </ol>
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi, dll):	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu berbahasa Inggris tulisan dan lisan.</li> <li>2. Mampu membaca Al-Qur'an</li> <li>3. <i>Sales &amp; Marketing Skill</i></li> <li>4. <i>Risk Management</i></li> <li>5. <i>Product Knowledge</i></li> <li>6. <i>Interpersonal Skill</i></li> <li>7. <i>Analisa Pembiayaan</i></li> <li>8. <i>Business Plan Skill</i></li> </ol>
Perilaku yang dipersyaratkan:	

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

Nama Jabatan:	Kepala Bagian Bisnis		
Unit Kerja:	Kantor Wilayah	Lokasi:	Kantor Wilayah
Pegawai:		Tanda Tangan:	
Atasan Langsung:	Kepala Kanwil	Tanda Tangan:	

### 1. Tujuan Jabatan

Memastikan pencapaian target pendanaan, pembiayaan, *fee based income* dan pengembangan seluruh target Cabang sesuai RBB.

### 2. Tanggung Jawab Utama

Tanggung Jawab Utama	Indikator Kinerja
1. Menyusun rencana target pembiayaan, pendanaan dan <i>fee based income</i> Cabang-Cabang di wilayahnya.	1. Tersedia rencana target bisnis Cabang-Cabang
2. Merumuskan dan memimpin pelaksanaan strategi pemasaran wilayah.	2. Tersedianya <i>action plan</i> pemasaran
3. Memastikan pencapaian target pembiayaan Kantor Wilayah.	3. % target pembiayaan (volume dan komposisi)
4. Memastikan pencapaian target pendanaan Kantor Wilayah.	4. % target pendanaan (volume, komposisi, NOA)
5. Memastikan pencapaian target <i>fee based</i> Kantor Wilayah.	5. % target <i>fee based</i>
6. Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi terkendali dan pelaksanaan pengawalan terhadap seluruh nasabah Kantor Wilayah.	6. % NPF
7. Mendukung penyelamatan seluruh pembiayaan bermasalah di Cabang-Cabang.	7. NPF(nominal)
8. Melakukan kajian <i>on desk</i> , review proposal cabang atas jaringan kantor yang akan dibuka.	8. data rencana pembukaan jaringan
9. Membuat <i>mapping area</i> bisnis Cabang sesuai potensi daerah masing-masing.	9. Tersedia <i>mapping area</i> bisnis wilayah
10. Mendukung program pemasaran untuk Cabang-Cabang di wilayahnya.	10. Terlaksana program pemasaran Cabang
11. Memastikan implementasi standar pelayanan kepada nasabah.	11. SLA

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 3. Tanggung Jawab Umum

Tanggung Jawab Umum	Indikator Kinerja
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat rencana kerja mingguan/bulanan di Bagiannya, untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja unit kerjanya</li> <li>2. Mengkoordinasi dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai Bawahan Langsung, untuk memastikan tercapainya target kerja Bagiannya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedia, SLA</li> <li>2. (a) #PC/total bawahan langsung, #PA/total bawahan langsung, SLA (b) #JD/total bawahan</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Melakukan supervisi terhadap proses pekerjaan di seluruh Sub-Unit Bagian, untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana/target kerja dan SOP yang berlaku</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. #verifikasi/total pekerjaan</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Membuat dan mengkaji laporan pelaksanaan rencana kerja Bagiannya untuk memastikan tersedianya data yang akurat dan mutakhir sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan atasan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Tersedia, SLA</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Mengusulkan kebutuhan penambahan pegawai di Bagiannya sesuai dengan hasil perhitungan Manning Analysis dan kebutuhan Bank</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Tersedia</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Mengembangkan keterampilan dan pengetahuan bawahan, agar memenuhi persyaratan minimum jabatan sehingga dapat melakukan pekerjaannya sesuai standar dan SOP</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. (a) #rencana pengembangan/total bawahan langsung (b) #review/triwulan</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Mengkaji dan mengusulkan permintaan barang atau peralatan kerja, untuk memastikan penggunaan yang paling efektif terhadap seluruh barang dan peralatan kerja.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Tersedia</li> </ol>

### 4. Dimensi / Data Kuantitatif

<p><b>Keuangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total Profit</li> <li>2. Volume pembiayaan</li> <li>3. Volume pendanaan</li> <li>4. Jumlah rekening pendanaan</li> <li>5. Target <i>fee based</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sesuai target</li> <li>2. sesuai target</li> <li>3. sesuai target</li> <li>4. rekening</li> <li>5. sesuai target</li> </ol>
<p><b>Non Keuangan:</b></p> <p>Jumlah bawahan langsung</p>	<p>orang</p>

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 5. Struktur Organisasi



### 6. Hubungan Kerja

#### Internal:

1. Seluruh Cabang diwilayah kerjanya, monitoring target bisnis Cabang
2. Unit kerja Kantor Pusat:
  - a. DKC: pemutusan pembiayaan komersial
  - b. DPK: pemutusan pembiayaan konsumen
  - c. DKM: pemutusan pembiayaan Kecil & Mikro
  - d. DRS: restrukturisasi
  - e. DPB: penyelesaian pembiayaan dan write off
  - f. DTI & DMB: special nisbah dan promosi
  - g. DST: pemeliharaan system
  - h. DPP: marketing tools, promosi
  - i. DMR: risk opinion, limit pembiayaan dan laporan KAP
  - j. DKH: legal opinion, promosi, sponsorship
  - k. DKN: compliance certificate, Compliance self assessment
  - l. DAI: tindak lanjut hasil audit
  - m. DJN: distribusi target dan penilaian kinerja Kanwil
  - n. DSP: collection

#### Eksternal:

1. Nasabah: membina hubungan dalam rangka pencapaian target
2. Appraisal: penilaian jaminan

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 7. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	S1
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Masa kerja di Bank lebih dari 5 tahun.</li><li>2. Pernah menjabat Kepala Cabang Kelas III / Jabatan setingkat di Bank lain minimal 2 tahun.</li></ol>
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi, dll):	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mampu berbahasa Inggris tulisan dan lisan.</li><li>2. Mampu membaca Al-Qur'an</li><li>3. <i>Sales &amp; Marketing Skill</i></li><li>4. <i>Product Knowledge</i></li><li>5. <i>Business plan skill</i></li><li>6. <i>Risk Management</i></li><li>7. <i>Interpersonal skill</i></li><li>8. <i>Credit Restructuring</i></li><li>9. <i>Problem solving skill</i></li></ol>
Perilaku yang dipersyaratkan:	

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

<b>Nama Jabatan:</b>	<b>Marketing Officer</b>		
<b>Unit Kerja:</b>	Kantor Wilayah	<b>Lokasi:</b>	Kantor Wilayah
<b>Pegawai:</b>		<b>Tanda Tangan:</b>	
<b>Atasan Langsung:</b>	Kepala Bag. Bisnis	<b>Tanda Tangan:</b>	

### 1. Tujuan Jabatan

Merealisasikan pencapaian pendanaan, pembiayaan dan *fee based income* Kantor Wilayah.

### 2. Tanggung Jawab Utama

Tanggung Jawab Utama	Indikator Kinerja
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu Kabag Bisnis dalam menyusun rencana target bisnis Cabang-Cabang</li> <li>2. Mendukung pemasaran produk pendanaan, pembiayaan, <i>fee based income</i> Cabang sesuai strategi yang telah ditetapkan</li> <li>3. Melakukan, mempersiapkan dan memeriksa <i>feasibility study</i> (analisa kelayakan) termasuk di antaranya potensi ekonomi, anggaran biaya, penetapan target sampai dengan BEP.</li> <li>4. Meningkatkan <i>business relation</i> antara bank dengan nasabah.</li> <li>5. Mensosialisasikan produk pendanaan, pembiayaan dan <i>fee based income</i> ke Cabang.</li> <li>6. Merencanakan/mengidentifikasi/menyusun/melaksanakan/monitoring sarana perbaikan pelayanan dan target pemasaran/anggaran pada jaringan kantor di seluruh Cabang serta standar monitoring untuk memprioritaskan nasabah dalam rangka peningkatan cross selling.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rencana target bisnis Cabang-Cabang</li> <li>2. % Pencapaian, volume dan NOA</li> <li>3. Tersedia <i>feasibility study</i></li> <li>4. produk/nasabah</li> <li>5. Terlaksana</li> <li>6. Terlaksana</li> </ol>

### 3. Dimensi / Data Kuantitatif

<b>Keuangan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Target volume pendanaan</li> <li>2. Jumlah jumlah nasabah</li> <li>3. Target <i>fee based</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sesuai target</li> <li>2. rekening</li> <li>3. sesuai target</li> </ol>
---	---

# URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

## 4. Struktur Organisasi



## 5. Hubungan Kerja

### Internal:

1. CSO: pelayanan nasabah di Cabang, *cross selling*
2. DTI: permohonan special nisbah, pembukaan gerai
3. DPP: info produk
4. DJN: standar layanan

### Eksternal:

1. Nasabah: membina hubungan dalam rangka pencapaian target
2. KBIH

## 6. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	S1
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	Masa kerja di Bank lebih dari 4 tahun.
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi dll):	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu berbahasa Inggris lisan/tulisan</li> <li>2. Mampu membaca AlQur'an</li> <li>3. <i>Sales &amp; Marketing Skill</i></li> <li>4. <i>Product Knowledge</i></li> <li>5. Lisensi Waperd</li> <li>6. KYC</li> <li>7. <i>Bancassurance</i></li> <li>8. <i>Wealth management</i></li> </ol>
Perilaku yang dipersyaratkan:	



## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

Nama Jabatan:	Kepala Bagian Operasional		
Unit Kerja:	Kantor Wilayah	Lokasi:	Kantor Wilayah
Pegawai:		Tanda Tangan:	
Atasan Langsung:	Kepala Kanwil	Tanda Tangan:	

### 1. Tujuan Jabatan

Memastikan aktivitas operasional dan *support* wilayah terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pencapaian target operasional dan *support* wilayah sesuai ketetapan Kantor Pusat.

### 2. Tanggung Jawab Utama

Tanggung Jawab Utama	Indikator Kinerja
1. Memastikan pengendalian biaya operasional wilayah dengan efisien dan efektif.	1. % realisasi anggaran
2. Memastikan kepatuhan transaksi harian operasional di cabang-cabang terhadap SOP.	2. Zero defect, index compliance, terlaksana SLA
3. Memastikan ketersediaan likuiditas di Cabang-Cabang yang memadai.	3. Tersedia
4. Memastikan kepatuhan kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan terhadap peraturan yang berlaku.	4. Zero defect, Index compliance
5. Memastikan pemenuhan kewajiban pelaporan sesuai peraturan yang berlaku.	5. SLA
6. Memastikan kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan Cabang.	6. Zero Defect
7. Memastikan pelaksanaan fungsi-fungsi administrasi kepegawaian dan rekrutmen pegawai tingkat Pelaksana & Dasar.	7. Terlaksana SLA
8. Mengelola sarana dan prasarana kantor wilayah.	8. Tersedia
9. Memastikan implementasi KYCP dengan baik.	9. Zero Defect
10. Memastikan pengembangan standar layanan Cabang.	10. Index Service Quality
11. Memastikan penyelesaian atas permasalahan Cabang.	11. SLA

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 3. Tanggung Jawab Umum

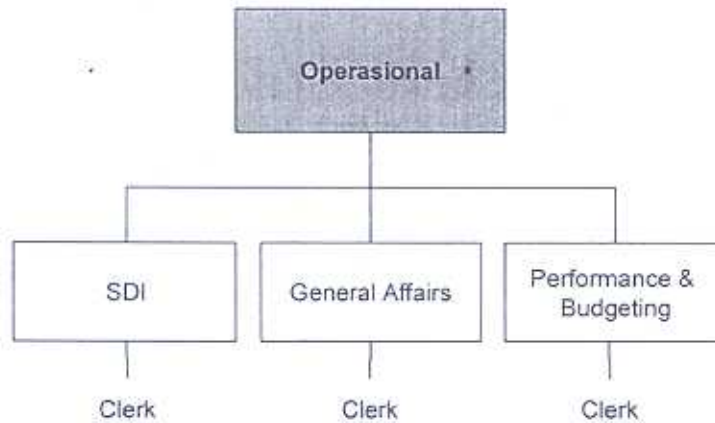
Tanggung Jawab Umum	Indikator Kinerja
<p>1. Membuat rencana kerja mingguan/bulanan di Bagiannya, untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja unit kerjanya</p> <p>2. Mengkoordinasi dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai Bawahan Langsung, untuk memastikan tercapainya target kerja Bagiannya</p>	<p>1. Tersedia, SLA</p> <p>2. (a) #PC/total bawahan langsung, #PA/total bawahan langsung, SLA; (b) #JD/total bawahan</p>
<p>3. Melakukan supervisi terhadap proses pekerjaan di seluruh Sub-Unit Bagian, untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana/target kerja dan SOP yang berlaku</p>	<p>3. #verifikasi/total pekerjaan</p>
<p>4. Membuat dan mengkaji laporan pelaksanaan rencana kerja Bagiannya untuk memastikan tersedianya data yang akurat dan mutakhir sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan atasan</p>	<p>4. Tersedia, SLA</p>
<p>5. Mengusulkan kebutuhan penambahan pegawai di Bagiannya sesuai dengan hasil perhitungan Manning Analysis dan kebutuhan Bank</p>	<p>5. Tersedia</p>
<p>6. Mengembangkan keterampilan dan pengetahuan bawahan, agar memenuhi persyaratan minimum jabatan sehingga dapat melakukan pekerjaannya sesuai standar dan SOP</p>	<p>6. (a) #rencana pengembangan/total bawahan langsung; (b) #review/triwulan</p>
<p>7. Mengkaji dan mengusulkan permintaan barang atau peralatan kerja, untuk memastikan penggunaan yang paling efektif terhadap seluruh barang dan peralatan kerja.</p>	<p>7. Tersedia</p>

### 4. Dimensi / Data Kuantitatif

<p><b>Non Keuangan:</b></p> <p>1. Jumlah bawahan langsung:</p> <p>2. Total keseluruhan pegawai yang berada dibawah supervisi pemangku jabatan:</p>	<p>1. orang</p> <p>2. orang</p>
--	---------------------------------

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 5. Struktur Organisasi



### 6. Hubungan Kerja

**Internal:**

1. Seluruh Kepala Cabang; monitoring kinerja Cabang, monitoring implementasi kebijakan Kantor Pusat di Cabang
2. Seluruh Kepala Unit Kerja Kantor Pusat; tindak lanjut permasalahan Cabang

**Eksternal:**

Bank Indonesia; perizinan pembukaan kantor Cabang/KCP/KK/Payment point

### 7. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	S1
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masa kerja di Bank(Officer) lebih dari 5 tahun.</li> <li>2. Pernah menjabat Kepala Cabang Kelas III / Jabatan setingkat di Bank lain minimal 2 tahun.</li> </ol>
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi, dll):	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu berbahasa Inggris lisan/tulisan</li> <li>2. Mampu membaca AlQur'an</li> <li>3. Memiliki pengetahuan dan kemampuan dibidang operasional</li> <li>4. Mampu menggunakan komputer</li> </ol>
Perilaku yang dipersyaratkan:	

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

Nama Jabatan:	Kepala Seksi Sumberdaya Insani		
Unit Kerja:	Kantor Wilayah	Lokasi:	Kantor Wilayah
Pegawai:		Tanda Tangan:	
Atasan Langsung:	Kepala Bag. Operasional	Tanda Tangan:	

### 1. Tujuan Jabatan

Memastikan pemenuhan kebutuhan, pengembangan, kesejahteraan dan pendidikan/pelatihan SDI di Kantor Wilayah dan Cabang-Cabang di wilayah kerjanya.

### 2. Tanggung Jawab Utama

Tanggung+ Jawab Utama	Indikator Kinerja
1. Memastikan terlaksananya pengembangan SDI.	1. Indeks pemenuhan standar kompetensi
2. Memastikan terlaksananya <i>reward dan punishment</i> .	2. Implementasi
3. Memastikan pemenuhan kebutuhan pegawai.	3. Posisi dipenuhi/total kebutuhan
4. Memastikan tersedianya anggaran tahunan biaya tenaga kerja	4. Posisi
5. Memastikan tersedianya sistem manajemen informasi SDI dan sistem administrasi personalia yang mendukung ketepatan dan kecepatan pengambilan kebijakan.	5. Implimentasi
6. Mendukung peningkatan produktivitas pegawai.	6. <i>Revenue</i> /pegawai

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

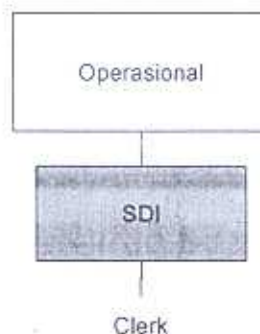
### 3 Tanggung Jawab Umum

Tanggung Jawab Umum	Indikator Kinerja
1. Membuat rencana kerja mingguan/bulanan di Seksinya, untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja unit kerjanya	1. Tersedia, SLA
2. Mengkoordinasi dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai Bawahan Langsung, untuk memastikan tercapainya target kerja unit	2. #PC/total bawahan langsung, #PA/total bawahan langsung, SLA
3. Melakukan supervisi terhadap proses pekerjaan di unitnya, untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana/target kerja dan SOP yang berlaku	3. #verifikasi/total pekerjaan
4. Membuat dan mengkaji laporan pelaksanaan rencana kerja unit untuk memastikan tersedianya data yang akurat dan mutakhir sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan atasan	4. Tersedia, SLA
5. Mengembangkan keterampilan dan pengetahuan bawahan, agar memenuhi persyaratan minimum jabatan sehingga dapat melakukan pekerjaannya sesuai standar dan SOP	5. (a) #rencana pengembangan/total bawahan langsung (b) #review/triwulan

### 4 Dimensi / Data Kuantitatif

<p><b>Non Keuangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah bawahan langsung:</li> <li>2. Total keseluruhan pegawai yang berada dibawah supervisi pemangku jabatan:</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. orang</li> <li>2. orang</li> </ol>
---	--

### 5 Struktur Organisasi



## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 6. Hubungan Kerja

**Internal:**

1. DHC;
2. DTR;
3. Seluruh Kepala Cabang;

**Eksternal:**

1. Lembaga Psikologi;
2. Depnaker;

### 7. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	S1, diutamakan bertatar belakang psikologi
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	Minimum 3 tahun dibidang industrial relationship
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi, dll):	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mampu berbahasa Inggris lisan/tulisan</li><li>2. Mampu membaca AlQur'an</li><li>3. Memiliki pengetahuan dan kemampuan dibidang SDI</li><li>4. Mampu menggunakan komputer</li></ol>
Perilaku yang dipersyaratkan:	

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

Nama Jabatan:	Pelaksana Sumberdaya Insani		
Unit Kerja:	Kantor Wilayah	Lokasi:	Kantor Wilayah
Pegawai:		Tanda Tangan:	
Atasan Langsung:	Kasi SDI	Tanda Tangan:	

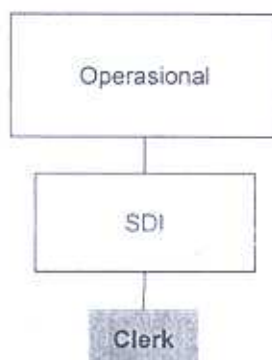
### 1. Tujuan Jabatan

Menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang berkaitan dengan SDI Kanwil/Cabang.

### 2. Tanggung Jawab Utama

Tanggung Jawab Utama	Indikator Kinerja
1. Menatausahakan gaji pegawai, lembur dan fasilitas pegawai.	1. SLA
2. Melakukan proses administrasi kepegawaian ke DHC	2. SLA, Zero Defect Index
3. Melakukan proses rekrutmen pegawai Kanwil dan Cabang-Cabang	3. SLA, Zero Defect Index
4. Membuat proofing atas tiket-tiket KRR yang berada dalam pengelolaannya yang berhubungan dengan SDI setiap akhir bulan atau akhir periode.	4. Terlaksana
5. Melaksanakan tugas-tugas lainnya dari atasan	5. Terlaksana

### 3. Struktur Organisasi



## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

#### 4. Hubungan Kerja

**Internal:**

1. Seluruh pegawai Kantor Wilayah/Cabang: proses kepegawaian
2. DHC & DTR koordinasi mengenai kepegawaian & pelatihan/training pegawai
3. DJN: koordinasi

**Eksternal:**

1. Lembaga psikotest: tes kepegawaian
2. Laboratorium: tes kesehatan

#### 5. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	D3
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	Minimal 1 tahun pengalaman di bidang administrasi perbankan
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi, dll):	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki pengetahuan dan kemampuan dibidang SDI</li><li>2. Mampu menggunakan komputer</li><li>3. Mampu berbahasa Inggris tulisan.</li><li>4. Mampu membaca Al-Qur'an.</li></ol>
Perilaku yang dipersyaratkan:	



## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

<b>Nama Jabatan:</b>	<b>Kepala Seksi Performance &amp; Budgeting</b>		
<b>Unit Kerja:</b>	Kantor Wilayah	<b>Lokasi:</b>	Kantor Wilayah
<b>Pegawai:</b>		<b>Tanda Tangan:</b>	
<b>Absen Langsung:</b>	Kepala Bag. Operasional	<b>Tanda Tangan:</b>	

### 1 Tujuan Jabatan

Memastikan pendistribusian target kepada seluruh Cabang dan menyediakan informasi yang akurat mengenai kinerja Cabang.

### 2 Tanggung Jawab Utama

Tanggung Jawab Utama	Indikator Kinerja
1 Memastikan, mempersiapkan dan mendistribusikan target bisnis dan anggaran ke seluruh unit Cabang.	1. Distribusi target & anggaran tepat waktu
2 Memastikan monitoring dan evaluasi kinerja Cabang	2. Laporan kinerja cabang/bulan
3 Memastikan tersedianya database Cabang-Cabang dibawah koordinasi Kanwil	3. Terlaksana SLA
4 Memastikan tersedianya penilaian KPI Cabang	4. Terlaksana SLA
5 Memastikan tersedianya laporan internal & eksternal	5. Terlaksana SLA

### 3 Tanggung Jawab Umum

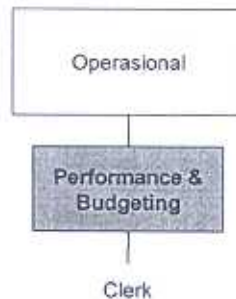
Tanggung Jawab Umum	Indikator Kinerja
1 Membuat rencana kerja mingguan/bulanan di Seksinya, untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja unit kerjanya	1. Tersedia, SLA
2 Mengkoordinasi dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai Bawahan Langsung, untuk memastikan tercapainya target kerja unit	2. #PC/total bawahan langsung, #PA/total bawahan langsung, SLA
3 Melakukan supervisi terhadap proses pekerjaan di unitnya, untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana/target kerja dan SOP yang berlaku	3. #verifikasi/total pekerjaan
4 Membuat dan mengkaji laporan pelaksanaan rencana kerja unit untuk memastikan tersedianya data yang akurat dan mutakhir sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan atasan	4. Tersedia, SLA
5 Mengembangkan keterampilan dan pengetahuan bawahan, agar memenuhi persyaratan minimum jabatan sehingga dapat melakukan pekerjaannya sesuai standar dan SOP	5. (a) #rencana pengembangan/total bawahan langsung (b) #review/triwulan

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 4. Dimensi / Data Kuantitatif

<p><b>Non Keuangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah bawahan langsung:</li> <li>2. Total keseluruhan pegawai yang berada dibawah supervisi pemangku jabatan:</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. orang</li> <li>2. orang</li> </ol>
---	--

### 5. Struktur Organisasi



### 6. Hubungan Kerja

<p><b>Internal:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. DHC.</li> <li>2. DAI:</li> <li>3. Seluruh Kepala Cabang:</li> </ol> <p><b>Eksternal:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lembaga Psikologi:</li> <li>2. Depnaker:</li> </ol>
--

### 7. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	S1
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	Berpengalaman dibidang perbankan dan menduduki level yang setara dengan kepala seksi minimum 2 tahun di area yang sama atau level Officer minimal 3 tahun
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi, dll):	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami proses bisnis Cabang, penyusunan anggaran, akunting (laporan keuangan bank), pengolahan dan analisa data</li> <li>2. Mampu berbahasa inggris</li> <li>3. Mampu membaca Al Qur'an</li> <li>4. Mampu menjalankan komputer</li> </ol>
Perilaku yang dipersyaratkan:	

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

Nama Jabatan:	Pelaksana Performance & Budgeting		
Unit Kerja:	Kantor Wilayah	Lokasi:	Kantor Wilayah
Pegawai:		Tanda Tangan:	
Atasan Langsung:	Kasi Performance & Budgeting	Tanda Tangan:	

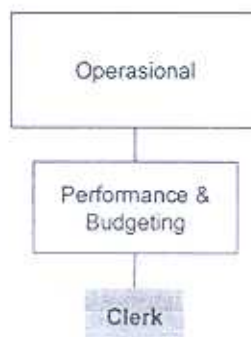
### 1 Tujuan Jabatan

Menyediakan *database* seluruh Cabang secara tepat waktu serta mendukung aktivitas dan kelancaran operasional seksi performance dan budgeting.

### 2 Tanggung Jawab Utama

Tanggung Jawab Utama	Indikator Kinerja
1 Inventarisasi dan kumpulkan data dari Cabang.	1. Data terkumpul
2 Melakukan perhitungan KPI Cabang.	2. Laporan hasil scoring Cabang
3 Mengusulkan pengembangan dan penyempurnaan database Cabang.	3. Nota usulan
4 Mendistribusikan target ke Cabang-Cabang.	4. Target Cabang telah terdistribusi
5 Mendukung kelancaran kegiatan operasional dan aktivitas performance dan budgeting.	5. Aktivitas berjalan baik

### 3 Struktur Organisasi



### 4 Hubungan Kerja

**Internal:**  
 Seluruh Kepala Cabang; monitoring kinerja Cabang

**Eksternal:**

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 5. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	D3
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	Minimal 1 tahun pengalaman di bidang administrasi perbankan.
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi, dll):	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terampil dalam masalah administrasi.</li><li>2. Memahami proses bisnis Cabang, penyusunan anggaran, akunting (laporan keuangan bank), pengolahan dan analisa data, memahami statistik.</li><li>3. Mampu berbahasa Inggris tulisan.</li><li>4. Mampu membaca Al-Qur'an.</li></ol>
Perilaku yang dipersyaratkan:	

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

Nama Jabatan:	Kepala Seksi General Affairs		
Unit Kerja:	Kantor Wilayah	Lokasi:	Kantor Wilayah
Pegawai:		Tanda Tangan:	
Atasan Langsung:	Kepala Bag. Operasional	Tanda Tangan:	

### 1. Tujuan Jabatan

Memastikan tersedianya kebutuhan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kegiatan operasional dan marketing wilayah dan Cabang.

### 2. Tanggung Jawab Utama

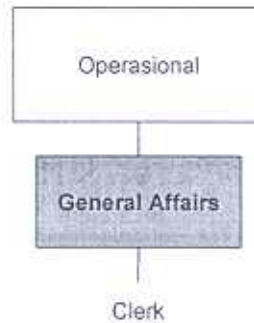
Tanggung Jawab Utama	Indikator Kinerja
1. Memastikan pemenuhan kebutuhan sarana logistik untuk seluruh unit kerja dan sesuai ketentuan yang berlaku.	1. Realisasi anggaran
2. Memastikan pelaksanaan pemeliharaan sarana logistik seluruh unit kerja.	2. Realisasi/total kebutuhan
3. Memastikan pemenuhan pelayanan dan pengamanan sarana dan prasarana kantor wilayah.	3. Realisasi/total kebutuhan
4. Memastikan pembayaran atas tagihan-tagihan pihak ketiga.	4. Terlaksana
5. Memastikan pengadministrasian inventaris.	5. Fisik barang/total barang

### 3. Tanggung Jawab Umum

Tanggung Jawab Umum	Indikator Kinerja
1. Membuat rencana kerja mingguan/bulanan di Seksinya, untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja unit kerjanya.	1. Tersedia, SLA
2. Mengkoordinasi dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai Bawahan Langsung, untuk memastikan tercapainya target kerja unit.	2. #PC/total bawahan langsung, #PA/total bawahan langsung, SLA
3. Melakukan supervisi terhadap proses pekerjaan di unitnya, untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana/target kerja dan SOP yang berlaku.	3. #verifikasi/total pekerjaan
4. Membuat dan mengkaji laporan pelaksanaan rencana kerja unit untuk memastikan tersedianya data yang akurat dan mutakhir sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan atasan.	4. Tersedia, SLA
5. Mengembangkan keterampilan dan pengetahuan bawahan, agar memenuhi persyaratan minimum jabatan sehingga dapat melakukan pekerjaannya sesuai standar dan SOP.	5. (a) #rencana pengembangan/total bawahan langsung (b) #review/triwulan

# URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

## 4. Struktur Organisasi



## 5. Hubungan Kerja

### Internal:

DSL: permintaan persetujuan biaya pengadaan barang dan jasa di atas limit kewenangan wilayah

### Eksternal:

1. Perusahaan asuransi: cover asuransi.
2. Rekanan/vendor: pemenuhan pengadaan barang & jasa
3. Pihak ketiga: perizinan

## 6. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	S1
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	Berpengalaman dibidang perbankan dan menduduki level yang setara dengan Kasi minimum 2 tahun di area yang sama atau level officer minimal 3 tahun.
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi, dll):	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mampu berbahasa Inggris tulisan dan lisan.</li><li>2. Mampu membaca Al-Qur'an</li><li>3. Mampu menggunakan komputer</li></ol>
Penlaku yang dipersyaratkan:	

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

Nama Jabatan:	Pelaksana General Affairs		
Unit Kerja:	Kantor Wilayah	Lokasi:	Kantor Wilayah
Pegawai:		Tanda Tangan:	
Atasan Langsung:	Kasi General Affairs	Tanda Tangan:	

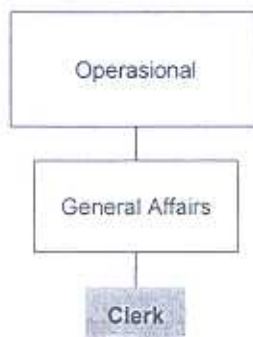
### 1. Tujuan Jabatan

Menyediakan sarana logistik untuk mendukung kelancaran operasional Kanwil/Cabang.

### 2. Tanggung Jawab Utama

Tanggung Jawab Utama	Indikator Kinerja
1. Melaksanakan pengadaan dan pendistribusian sarana dan prasarana kantor.	1. Terlaksana
2. Mengadministrasikan seluruh asset milik bank.	2. Tersedia, SLA
3. Melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor.	3. Terlaksana
4. Melakukan penutupan asuransi seluruh asset milik bank.	4. Asset yang dicover asuransi/jumlah asset
5. Memastikan pengamanan gedung dan inventaris kantor.	5. Terlaksana
6. Melakukan pengurusan perizinan.	6. Terlaksana

### 3. Struktur Organisasi



### 4. Hubungan Kerja

#### Internal:

DSL: permintaan persetujuan biaya pengadaan barang dan jasa di atas limit kewenangan wilayah

#### Eksternal:

4. Perusahaan asuransi: cover asuransi.
5. Rekanan/vendor: pemenuhan pengadaan barang & jasa
6. Pihak ketiga: perizinan

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 5. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	Minimum D3
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	Minimal 1 tahun pengalaman di bidang administrasi perbankan.
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi, dll):	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Terampil dalam masalah administrasi</li><li>2. Memahami masalah logistic</li><li>3. Mampu membaca Al-Qur'an</li><li>4. Mampu menggunakan komputer</li></ol>
Perilaku yang dipersyaratkan:	



## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

Nama Jabatan:	Legal Officer		
Unit Kerja:	Kantor Wilayah	Lokasi:	Kantor Wilayah
Pegawai:		Tanda Tangan:	
Atasan Langsung:	Kepala Kanwil	Tanda Tangan:	

### 1. Tujuan Jabatan

Meminimalisir resiko hukum yang terkait dengan kegiatan kantor wilayah serta seluruh jaringan kantor di bawah koordinasinya.

### 2. Tanggung Jawab Utama

Tanggung Jawab Utama	Indikator Kinerja
1. Mengkonstruksikan perikatan pembiayaan dengan nasabah sesuai limit jaringan kantor di bawah koordinasi Kanwil.	1. Terlaksananya perikatan dalam bentuk akad
2. Mereview dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pembiayaan.	2. # review dokumen/total dokumen yang masuk.
3. Memastikan kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan pembiayaan.	3. SLA
4. Memastikan perikatan pembiayaan nasabah yang di luar wewenang limit Kantor Wilayah oleh Kantor Pusat.	4. SLA
5. Menyusun naskah perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga.	5. Zero Defect, Tersedia
6. Memberikan opini hukum yang terkait dengan seluruh kegiatan cabang sesuai dengan wewenangnya.	6. #opini hukum/jumlah permintaan opini hukum, SLA
7. Memastikan penyelesaian perkara/kasus hukum di kantor wilayah serta seluruh jaringan kantor di bawah koordinasinya berkoordinasi dengan Kantor Pusat (bagian Hukum).	7. SLA, #penyelesaian kasus

### 3. Dimensi / Data Kuantitatif

Cakupan tanggung jawab	KC/KCP/KK/KLS di bawah koordinasi cabangnya
------------------------	---

### 4. Struktur Organisasi



## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 5. Hubungan Kerja

#### Internal:

1. Operation Manager, perikatan pembiayaan & advis legal
2. Cabang lain/seluruh outlet yang di bawah koordinasi Cabangnya: advis legal, perikatan
3. DKH-Legal: *advis legal* dan koordinasi untuk penanganan perkara/kasus di Cabang.
4. DRS: koordinasi dalam rangka penagihan, pengambil alihan dan penjualan agunan.

#### Eksternal:

1. Notaris/PPAT: keabsahan dokumen perikatan
2. Badan Pertanahan Nasional: keabsahan sertifikasi tanah
3. Kantor Pengacara: penanganan perkara hukum
4. Kantor Pengadilan: penanganan perkara hukum
5. Kepolisian: pelaporan dan penyidikan perkara hukum
6. Kejaksaan: penanganan perkara hukum

### 6. Tantangan Kerja Utama

1. Kompleksitas permasalahan hukum di berbagai daerah.
2. Tingginya tingkat kriminalitas perbankan.

### 7. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	Minimal S1 Sarjana Hukum
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Berpengalaman dalam bidang hukum perbankan minimal selama 1 tahun</li><li>2. Berpengalaman di perbankan dan sudah menduduki level yang setara minimum 3 tahun di area yg sama</li></ol>
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi, dll):	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menguasai ilmu hukum khususnya hukum perusahaan.</li><li>2. Memahami ketentuan hukum perundang-undangan perusahaan.</li><li>3. Memahami ketentuan hukum perbankan umum maupun perbankan syariah.</li></ol>
Perilaku yang dipersyaratkan:	

## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

Nama Jabatan:	<b>Sekretaris</b>		
Unit Kerja:	Kantor Wilayah	Lokasi:	Kantor Wilayah
Pegawai:		Tanda Tangan:	
Atasan Langsung:	Kepala Seksi SDI	Tanda Tangan:	

### 1. Tujuan Jabatan

Melayani aktivitas kedinasan Kepala Kanwil di dalam kantor sesuai dengan protokol yang telah ditentukan.

### 2. Tanggung Jawab Utama

Tanggung Jawab Utama	Indikator Kinerja
1. Menyampaikan seluruh surat kepada Kepala Kanwil sesuai dengan tujuan surat	1. SLA, zero defect
2. Memastikan penyampaian dokumen pada unit kerja atau pegawai atau pihak lainnya.	2. SLA, zero defect
3. Menyampaikan agenda Kepala Kanwil berupa agenda harian, mingguan, bulanan, dan tahunan.	3. SLA, zero defect
4. Menghubungi pihak terkait aktivitas Kepala Kanwil sesuai dengan permintaan.	4. SLA, zero defect, Service Quality
5. Menyeleksi surat yang masuk sesuai dengan peringkat urgensi.	5. SLA, zero defect
6. Menata meja kerja Kepala Kanwil sesuai dengan standar kenyamanan yang telah ditentukan.	6. Zero Complain
7. Menyiapkan, mendistribusikan, menyimpan, dan memonitor setiap surat yang masuk dan keluar untuk Kepala Kanwil.	7. SLA, zero defect
8. Melayani tamu Kepala Kanwil (on-site, telepon, e-mail, fax) sesuai dengan standar layanan perusahaan.	8. Service Quality, Zero Complain
9. Memastikan kesiapan fasilitas rapat-rapat yang melibatkan Kepala Kanwil.	9. Zero Complain

### 3. Struktur Organisasi



## URAIAN JABATAN ORGANISASI KANTOR WILAYAH

### 4. Hubungan Kerja

**Internal:** Seluruh unit kerja (kesesuaian aktifitas Direksi)

**Eksternal:** Seluruh tamu Kepala Kanwil (penjadwalan dan penerimaan)

### 5. Tantangan Kerja Utama

1. Terjadwalnya aktifitas Kepala Kanwil dengan tepat waktu.
2. Tidak terjadi kesalahan dalam penanganan surat-surat masuk maupun keluar.
3. Tersedianya sarana pendukung aktifitas Kepala Kanwil.

### 6. Pendidikan, Pengalaman, dan Kompetensi

Minimum pendidikan formal:	D3
Lama dan tipe pengalaman kerja yang dibutuhkan:	Pengalaman di bidang sekretaris minimal 1 (satu) tahun
Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan (misal: bahasa, kemampuan komputer, sertifikasi, dll):	Pengetahuan perbankan umum dan syariah, maupun pengetahuan kesekretarian
Perilaku yang dipersyaratkan	