
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Semakin perkembangan ekonomi global menyebabkan perubahan yang signifikan pola kegiatan para pelaku ekonomi yang terlibat di dalamnya. Pelaku ekonomi global ini senantiasa berkembang sejalan dengan perkembangan iklim perekonomian global, terutama pada sektor industri jasa keuangan khususnya industri perbankan. Industri perbankan dapat dikatakan sebagai salah satu motor penggerak roda perekonomian suatu negara yang merupakan indikator kestabilan tingkat perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, industri perbankan ini diharapkan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan perekonomian global untuk menjalankan fungsi dan peranannya dengan sifat kehati-hatian karena kompleksnya tantangan perkembangan perekonomian global yang mengandung risiko-risiko yang harus dihadapi oleh perbankan.

Bank Mandiri merupakan salah satu bank terbesar dan terkemuka di Indonesia yang mempunyai pengaruh besar terhadap kegiatan perekonomian di Indonesia. Melalui pencanangan ASEAN Economic Community yang akan dimulai di awal tahun 2016, memacu Bank Mandiri untuk dapat merambah dan menguasai pasar regional ASEAN yaitu dengan menjadi “The Best Bank In ASEAN” yang merupakan tujuan utama sampai tahun 2020 yang akan datang. Dalam menjawab tantangan tersebut dibutuhkan pemenuhan sumber daya manusia yang kompeten untuk mengembangkan bisnis agar tetap dapat bersaing tidak hanya di dalam negeri tetapi untuk persaingan global. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang unggul, Bank Mandiri memiliki program pengembangan sumber daya manusia yang dikelola oleh Learning Center Group, salah satunya adalah *Program magang untuk para mahasiswa yang akan memasuki dunia kerja*.

Melalui kegiatan *Program Praktik Kerja* yang dilakukan selama 30 hari kerja, diharapkan peserta magang mampu mengenal dan memahami struktur cabang Bank Mandiri, memahami *workflow* unit kerja terkait, memahami *critical points* yang ada pada setiap *workflow*, serta dapat memberi rekomendasi perbaikan dan mitigasi risiko terkait kegiatan operasional di kantor cabang tempat magang dilaksanakan. Berdasarkan pertimbangan pentingnya dari kegiatan praktik kerja itu sendiri, maka kegiatan praktik kerja diadakan di kantor Bank Mandiri Area Cilegon. Dalam hal ini penulis melaksanakan

program praktik kerja ini di Bank Mandiri Area Cilegon, terhitung tanggal 25 Maret 2019 – 26 April 2019 yang meliputi Sub-kegiatan di Area maupun wawancara terhadap para pejabat bank di Area dan Cabang.

1.2 TUJUAN

Tujuan dari kegiatan *Praktik kerja* ini adalah untuk memberikan pemahaman dan gambaran lebih jelas mengenai:

1. Untuk mendapatkan pengalaman bekerja khususnya di instansi Perbankan
2. Mengetahui tugas-tugas yang ada di lingkungan Bank Mandiri (Persero) Tbk.
3. Sebagai persyaratan untuk memenuhi Program Mata Kuliah PKL yang diberikan oleh jurusan D3 Bahasa Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Darma Persada.
4. Mengetahui struktur organisasi, *job description*, *standard operating procedures*, *standard operating manual* yang berada di Bank Mandiri Area Cilegon.
5. Mengetahui jam operasional harian Bank Mandiri Area Cilegon.
6. Mengenal support dan layanan yang diberikan di Bank Mandiri Area Cilegon kepada Cabang-Cabang dibawah koordinasi Area baik dalam hal Bisnis, Operation maupun Service.
7. Menambah pengetahuan mengenai kegiatan bisnis, *culture*, *leadership*, dan *control* yang ada di Bank Mandiri Area Cilegon.
8. Pengimplementasian dasar teori perbankan dan bisnis yang diperoleh penulis terhadap kondisi Bank Mandiri Area Cilegon.

1.3 RUANG LINGKUP

Kegiatan magang terbatas pada beberapa hal berikut di bawah ini, antara lain :

1. Kegiatan *Praktik Kerja* ini dilakukan di Bank Mandiri Area Cilegon selama 20 hari kerja dan di Cabang Cilegon Anyer selama 10 hari kerja, dimulai sejak 25 Maret 2019 – 26 April 2019.
2. Pengenalan mengenai kegiatan transaksi yang terjadi baik di *front office* (*teller* dan *Customer Service Representative*) maupun *back office* (*Customer Service Administrative* dan *Verifier*).

-
3. Pembahasan mengenai struktur organisasi Area, *job description*, tanggung jawab/peran, kegiatan operasional harian Area, jenis-jenis produk, alur kerja/transaksi, operasional transaksi.

1.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam kegiatan magang, metodologi yang penulis gunakan antara lain :

1. Observasi (Pengamatan), penulis melakukan pengamatan baik jarak jauh maupun jarak dekat terhadap seluruh kegiatan operasional Area, baik yang berada dalam lingkup front office maupun yang berada dalam lingkup back office;
2. Wawancara, yang dilakukan terhadap para pegawai (pimpinan dan pelaksana) di Bank Mandiri Area Cilegon dan Cabang Cilegon Anyer terkait operasional cabang serta informasi tambahan lain dan dilakukan terhadap beberapa nasabah;
3. Studi kepustakaan, yaitu menggunakan bahan bacaan tertulis untuk menggali lebih lanjut kegiatan operasional cabang melalui Surat Edaran, *Standard Operating Manual* (SOM), *Standard Operating Procedures* (SOP), buku panduan produk (*Marketing Tool Kit*), dan dokumen - dokumen lain yang terkait.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan dalam Laporan magang ini yaitu terdiri dari 6 Bab, dengan rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang pelaksanaan *magang*, tujuan penulisan laporan magang, ruang lingkup, metodologi, dan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II GAMBARAN UMUM BANK MANDIRI AREA CILEGON

Bab ini menjelaskan tentang struktur organisasi Bank Mandiri Area Cilegon serta penjelasan mengenai *job description*, tanggung jawab dan wewenang dari setiap unit kerja.

BAB III OPERASIONAL BANK MANDIRI AREA CILEGON

Bab ini menjelaskan mengenai kegiatan operasional sehari-hari di Area, serta alur (*work flow*) transaksi yang terjadi.

BAB IV PRODUK, LAYANAN DAN *CRITICAL POINT*

Bab ini menjelaskan tentang fitur dan benefit produk maupun support yang diberikan oleh Bank Mandiri Area Cilegon, serta memahami *critical point* pada setiap transaksi agar dapat dimitigasi risikonya.

BAB V ANALISIS & PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis SWOT, analisis bisnis, analisis DPK, dan analisis service di Bank Mandiri Area Cilegon.

BAB VI KESIMPULAN & SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penulis untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan operasional cabang.

