

---

## BAB II

### GAMBARAN UMUM BANK MANDIRI

#### AREA CILEGON

##### 2.1 PROFIL AREA CILEGON

Profil Area yang akan dijabarkan dalam karya tulis ini adalah profil dari Bank Mandiri Area Cilegon, yang berada di bawah Kanwil III Jakarta 1. Adapun letak dari cabang ini berada di Jl. Letjend. R. Suprpto No.2, Cilegon sehingga hal tersebut memberi pengaruh terhadap segmentasi dan target dari nasabah Bank Mandiri Area Cilegon itu sendiri karena berada dalam lingkungan Industri Cilegon. Hal ini memberikan dampak pada variasi, kompleksitas transaksi, dan cara pelayanan kepada nasabah yang terjadi di kantor cabang ini. Berikut adalah tabel kantor cabang dibawah koordinasi Area Cilegon:

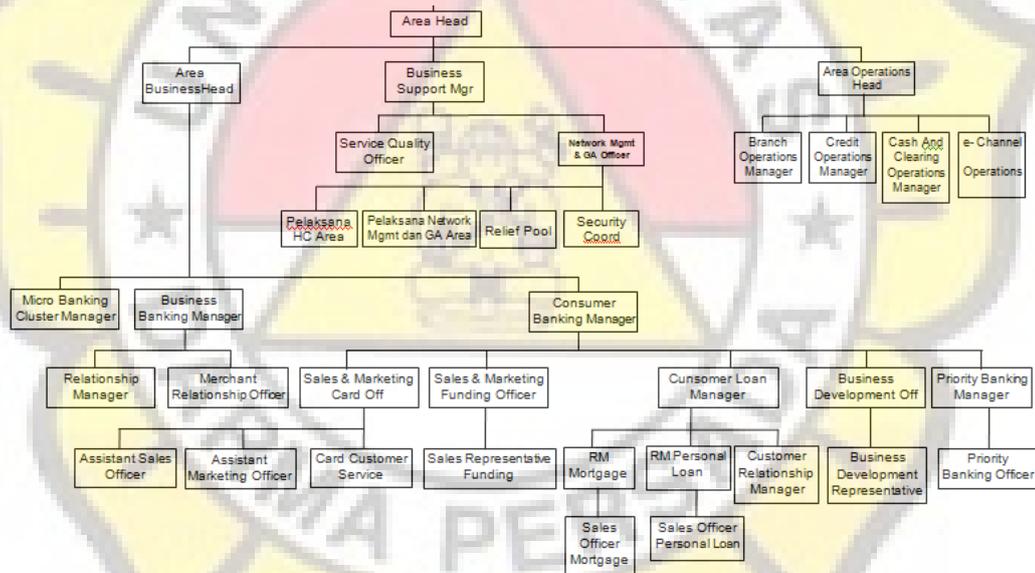
Tabel 1. Kantor Cabang dan Kantor Cabang Mikro Area Cilegon

No	Nama Cabang	Kode Cabang
1	Cabang Cilegon Anyer	16300
2	Cabang Cilegon Merak	16301
3	Cabang Serang Diponegoro	16302
4	Cabang Cilegon KS	16303
5	Cabang Cikande	16304
6	Cabang Serang Psr Lama	16305
7	Cabang Serang Psr Anyer	16306
8	Cabang Rangkasbitung	16307
9	Cabang Cilegon City Square	16308
10	Cabang Serang Ciceri	16309
11	Cabang Cilegon Posco	16310
12	Cabang Banten Labuan	16311
13	Cabang Pandeglang	16312
14	Cabang Pulomerak	16313
15	KCM Ciruas	16375

16	KCM Pandeglang Menes	16376
17	KCM Kranggott	16377
18	KCM Serang Psr Rau	16378
19	KCM Panimbang	16379
20	KCM Psr Tambak	16380
21	KCM Psr Picung	16381
22	KCM Kramatwatu	16382
23	KCM Baros	16383

## 2.2 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi pada Bank Mandiri Area Cilegon adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi Bank Mandiri Area Cilegon

---

## 2.3 VISI Bank Mandiri (Persero) Tbk

Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

## 2.4 MISI Bank Mandiri (Persero) Tbk

Dalam upaya mencapai visi tersebut, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk menetapkan 5 (lima) misi yang akan dilaksanakan oleh seluruh unit organisasi khususnya Area Cilegon dan cabang-cabang dibawah koordinasinya, yaitu sebagai berikut:

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

Selain 5 Misi tersebut Bank Mandiri berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perorangan. Bank Mandiri melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Sehingga dengan begitu masyarakat mengenal karena kinerja, sumber daya manusia dan kerjasama tim yang terbaik.

Dengan mewujudkan pertumbuhan dan kesuksesan bagi pelanggan, Bank Mandiri mengambil peran aktif dalam mendorong pertumbuhan jangka panjang Indonesia dan selalu menghasilkan imbal balik yang tinggi secara konsisten bagi pemegang saham.

### 2.4.1 Budaya TIPCE

Selain 5 Misi tersebut diatas, Bank Mandiri juga memiliki 5 (lima) Budaya yang dicerminkan dan wajib dipahami oleh seluruh insane Mandiri yaitu Budaya TIPCE, dengan penjelasan sebagai berikut:

---

## 1. Trust

Membangun keyakinan dan sangka baik diantara stakeholders dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan.

## 2. Integrity

Setiap saat berpikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi kode etik profesi.

## 3. Professionalism

Berkomitmen untuk bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab.

## 4. Customer Focus

Senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan

## 5. Excellence

Mengembangkan dan melakukan perbaikan di segala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus menerus.

### 2.4.2 5 Budaya Baru Bank Mandiri

Bank Mandiri (Persero) Tbk memiliki 5 (lima) Budaya baru yang mana 5 budaya ini untuk melengkapi 5 budaya yang lama, yaitu:

#### 1. Satu Hati Satu Mandiri

- Mengutamakan kepentingan Mandiri

Saya bertindak dan mengambil keputusan dengan mengutamakan kepentingan mandiri diatas kepentingan pribadi dan pihak lain.

- Kolaborasi

Saya bekerjasamanya dan saling mendukung tanpa pamrih untuk mencapai hasil terbaik.

---

➤ Empati dan Menghargai

Saya memperlakukan orang lain sebagai pribadi yang sepatutnya dihargai.

## 2. Mandiri Tangguh

➤ *Code of Conduct dan Business Ethic*

Saya bekerja dengan senantiasa mematuhi *code of conduct* dan etika bisnis.

➤ Pola Pikir Pembelajar

Saya terus menerus menambah pengetahuan, kapabilitas dan wawasan dari berbagai sumber, pengalaman, dan umpan balik (*feedback*).

➤ Kerja Cerdas, Gesit (agile), adaptif dan solutif

Saya memahami konteks dan esensi pekerjaan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang efektif dan produktif dan selalu memberikan solusi

➤ Intrapreneurship

Saya aktif mencari dan memanfaatkan peluang untuk memaksimalkan bisnis.

## 3. Mandiri Tumbuh Sehat

➤ Banyak Berpikir dan Bertindak Seimbang

Saya bertindak dengan menyeimbangkan berbagai factor (proses, kapabilitas, resiko, dll) untuk mencapai hasil yang berkelanjutan.

➤ Berkesinambungan

Saya menyeimbangkan pencapaian kinerja untuk kesinambungan jangka panjang.

## 4. Bank Mandiri Memenuhi Kebutuhan Pelanggan

---

➤ Mendalami dan Memenuhi Kebutuhan Pelanggan

Saya aktif mendalami kebutuhan pelanggan termasuk kondisi pasar dan persaingan untuk menyediakan produk, layanan, dan solusi yang tepat.

➤ Menjaga Hubungan Dengan Pelanggan

Selalu menjaga hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan pelanggan

## 5. Bersama Membangun Negeri

➤ Kontribusi Untuk Negeri

Saya berkontribusi memberika yang terbaik untuk pribadi, keluarga, lingkungan dan senantiasa memberikan kinerja terbaik.

➤ Peran Seimbang

Saya menyeimbangkan peran sebagai pegawai yang mengelola perusahaan secara professional senantiasa meningkatkan nilai perusahaan, dan berperan sebagai *agent of development*.

## 2.5 DESKRIPSI PEKERJAAN

### 2.5.1. Area Head

Fungsi *Area Head* :

1. Memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi kegiatan seluruh Cabang, Priority Banking dan init Micro yang berada di bawah koordinasinya serta membina hubungan baik dengan seluruh stakeholder Bank Mandiri untuk mencapai dan meningkatkan market sharedana dan kredit, volume bisnis/ transaksi serta kualitas operasional yang optimal, efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Wewenang dan tanggung jawab *Area Head* :

1. Kewenangan terkait bisnis sesuai ketentuan kewenangan yang berlaku.
2. Mengusulkan business target setting untuk segmen yang disupervisi kepada Area Manager dan Regional Business Head terkait

- 
3. Mengusulkan strategi sales dan marketing untuk segmen bisnis yang disupervisi kepada Area Manager
  4. Menetapkan dan merekomendasikan penilaian kinerja pegawai yang berada dibawah supervisinya
  5. Melakukan pemetaan terhadap potensi mikro, treasury, SME, consumer loan, dan transactional banking yang berada dalam cangkupan koordinasi Area
  6. Melakukan koordinasi dengan seluruh unit kerja terkait untuk memastikan Membangun relationship dan memberikan total solusi baik dari segi kredit, dana dan transaksi secara luas terhadap nasabah dan stakeholder lainnya untuk mengoptimalkan penjualan produk dan layanan bank.
  7. Melakukan analisis dan evaluasi terhadap pencapaian target bisnis unit yang berada dibawah koordinasinya dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan volume bisnis dan pangsa pasar.
  8. Memastikan kebutuhan dan pemenuhan, pengembangan, peningkatan produktifitas pegawai termasuk peningkatan kompetensi dan product knowledge pegawai dibawah supervisinya

#### **2.5.2. Area Operations Manager (AOM)**

Fungsi Area Operations Manager :

1. Mengawasi dan bertanggung jawab atas kegiatan operational cabang, kredit, cash & clearing, trade dan e-channel untuk mendukung pencapaian bisnis unit di Area secara optimal.

Wewenang dan tanggung jawab *Area Transaction & Fundung Manager* :

1. Kewenangan terkait *operation & support* sesuai ketentuan kewenangan yang berlaku.
2. Menandatangani dokumen yang menjadi kewenangannya
3. Menetapkan dan merekomendasikan penilaian kinerja pegawai yang berada dibawah supervisinya
4. Bertanggung jawab terhadap operasional dan pelayanan di Area yang meliputi operasional dan pelayanan cabang, credit , cash & clearing, dan e-channel.
5. Mendukung pencapaian target asset, liabilities dan feebased income unit bisnis di area.

- 
6. Melakukan pengawasan atas pengelolaan dokumen di Unit Kerja dibawah koordinasinya termasuk pengelolaan dokumen-dokumen legal dan agunan yang terkait dengan kredit dan trade service.
  7. Memastikan layanan operasional dan penyelesaian pengaduan nasabah telah dilaksanakan sesuai dengan service level agreement serta membangun relationship dengan nasabah dalam rangka mendukung pencapaian target Area.
  8. Memastikan bahwa provisi/komisi (kredit, bank garansi), biaya administrasi dan biaya lainnya telah dikenakan kepada nasabah/debitur sesuai dengan ketentuan tarif yang berlaku dan telah dibukukan dengan benar.
  9. Menetapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendukung efisiensi dalam pelaksanaan proses operational dan mengamankan Bank dari kerugian.
  10. Memastikan pengembangan dan peningkatan produktifitas pegawai dibawah supervisinya.
  11. Melakukan review ukuran kinerja, sasaran-sasaran tahunan dan jangka panjang seluruh bawahan langsung.

### **2.5.3. Area Transaction & Funding Manager (ATFM)**

Fungsi Area Transaction & Funding Manager :

1. Memimpin, mengelola, mengembangkan, mensupervisi dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan bisnis di Area yang meliputi aktivitas relationship dan bisnis commercial, treasury, SME, mikro, consumer dan transaction banking

Wewenang dan tanggung jawab *Area Transaction & Funding Manager* :

1. Kewenangan terkait bisnis sesuai ketentuan kewenangan yang berlaku.
2. Mengusulkan *business target setting* untuk segmen yang disupervisi kepada Area Manager dan Regional Business Head terkait
3. Mengusulkan strategi sales dan marketing untuk segmen bisnis yang disupervisi kepada Area Manager
4. Menetapkan dan merekomendasikan penilaian kinerja pegawai yang berada dibawah supervisinya
5. Melakukan pemetaan terhadap potensi mikro, commercial, treasury, SME, consumer dan transaction banking yang berada dalam cakupan koordinasi Area.

- 
6. Melakukan koordinasi dengan seluruh unit kerja terkait untuk memastikan eksekusi pencapaian target bisnis.
  7. Membangun relationship dan memberikan total solusi baik dari segi kredit, dana dan transaksi secara luas terhadap nasabah dan stakeholder lainnya untuk mengoptimalkan penjualan produk dan layanan bank.
  8. Melakukan analisis dan evaluasi terhadap pencapaian target bisnis unit yang berada dibawah koordinasinya dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan volume bisnis dan pangsa pasar.
  9. Memastikan kebutuhan dan pemenuhan, pengembangan, peningkatan produktifitas pegawai termasuk peningkatan kompetensi dan product knowledge pegawai dibawah supervisinya
  10. Mereview dan menetapkan ukuran kinerja, sasaran tahunan dan penilaian kinerja dibawah supervisinya

#### **2.5.4. Business Support Manager (BSM)**

Fungsi *Business Support Manager* :

1. Memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi dan bertanggungjawab atas kegiatan supporting di Wilayah yang meliputi human capital, performance & budgeting, kualitas service, pengembangan jaringan cabang, general affair dan hubungan dengan anak perusahaan di wilayahnya.

Wewenang dan tanggung jawab *Business Support Manager* :

1. Mengusulkan kebutuhan budget bekerjasama dengan unit bisnis di area
2. Mengusulkan kebutuhan human capital bekerjasama dengan unit bisnis di area
3. Menyetujui penggunaan biaya operasional dan non-operasional Kantor Area sesuai batas kewenangannya
4. Menetapkan dan merekomendasikan penilaian kinerja pegawai yang berada dibawah supervisinya
5. Memastikan kegiatan pengembangan jaringan dan infrastruktur dari unit kerja yang berada di bawah koordinasi Area dapat berjalan sesuai target yang telah ditetapkan.
6. Memastikan pemenuhan dan pengembangan human capital (rekrutmen, training, mutasi, rotasi, promosi, dll) di seluruh unit kerja di bawah koordinasi Area.
7. Mengkoordinasikan penyelenggaraan *Performance Review* berdasarkan target dan realisasi bisnis unit kerja yang ada di bawah koordinasi Area.

- 
8. Memastikan kegiatan operasional dan layanan nasabah seluruh unit kerja di Area dapat berjalan dengan baik dan aman.
  9. Memastikan proses pengadaan barang rutin dan investasi di area berjalan sesuai dengan SLA.
  10. Memastikan terlaksananya integrasi bisnis dengan subsidiaries yang ada di area.
  11. Memastikan pengembangan dan peningkatan produktifitas pegawai dibawah supervisinya
  12. Melakukan review dan menetapkan ukuran kinerja dan sasaran-sasaran tahunan seluruh bawahan langsung

#### **2.5.5. Branch Manager / Kepala Cabang**

Fungsi *Branch Manager* :

1. Memimpin, mengelola, mengawasi, dan mengembangkan kegiatan serta mendayagunakan sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume yang optimal, efektif, dan efisien sesuai dengan target yang telah ditentukan bersama antara *Area Manager* dengan *Branch Manager*.
2. Mewakili *Area manager* untuk tugas internal dan eksternal yang berkaitan dengan branch, mewakili Direksi ke luar dan ke dalam organisasi yang berhubungan langsung dengan cabang *branch*-nya, mewakili area/kantor wilayah/kantor pusat di daerahnya.

Wewenang dan tanggung jawab *Branch Manager* :

1. Menjamin terlaksananya standar pelayanan yang telah ditentukan Bank Mandiri.
2. Memastikan terlaksananya kegiatan operasional *branch* sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target yang telah ditentukan bersama antar *Area Manager* dengan *Branch Manager*.
3. Menjamin tercapainya kegiatan *funding* dengan pemasaran jasa perbankan bagi *branch*.
4. Menjamin kebenaran data dan laporan yang disampaikan ke Kantor Wilayah, Kantor Pusat, dan pihak lainnya.
5. Mempertahankan dan mengembangkan posisi volume transaksi, keuntungan, dan nama baik *Branch*-nya.
6. Melaksanakan pembinaan sumber daya manusia, pengelolaan, dan pendayagunaan saran organisasi secara efisien dan efektif di *Branch*—nya.

- 
7. Menjamin keamanan dan keutuhan asset.
  8. Menjamin terlaksananya kontinuitas kerja dan operasi.
  9. Melakukan pengambilan kebijakan di luar ketentuan setelah mendapat persetujuan dari *Area Manager* atau grup terkait kantor pusat.
  10. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh *Area Manager*.
  11. Memberikan kebijakan atas kurs transaksi kepada nasabah tertentu sesuai dengan kewenangan yang ditentukan oleh kantor pusat.
  12. Mengusulkan rencana pengembangan jaringan cabang berupa *cash outlet* atas dasar studi kelayakan.
  13. Mewakili Bank Mandiri dalam berhubungan pada pihak ketiga.
  14. Mengusulkan kepada Direksi dalam hal penerimaan, pengangkatan, penempatan, pemberian penghargaan/hukuman, pemberhentian pegawai di *branch* sesuai pedoman, surat edaran, dan ketentuan lainnya yang berlaku.
  15. Memutuskan kebijaksanaan terhadap SDM untuk mencapai tujuan organisasi sesuai ketentuan yang berlaku.
  16. Mendayagunakan seluruh aset *branch* untuk tercapainya target yang telah ditentukan.
  17. Menandatangani/mengesahkan nota jurnal atau pembukuan lainnya yang berhubungan dengan transaksi di *branch*.
  18. Menindaklanjuti hasil audit dari auditor intern/ekstern.
  19. Mengusulkan *officer* atau pejabat di *branch* sebagai pengganti apabila *Branch Manager* berhalangan/cuti dengan wewenang dan tanggung jawab yang terbatas atau penuh sebagai *Branch Manager*. Pejabat/*officer* yang diusulkan adalah 2 orang yang menjabat secara kolektif.
  20. Pembinaan sumberdaya manusia, pengelolaan dan pendayagunaan saran organisasi secara efisien dan efektif.

#### **2.5.6. Customer Service Officer (CSO)**

Fungsi *Customer Service Officer* :

1. Melaksanakan standar pelayanan di *front office* sesuai dengan standar yang ditentukan Bank Mandiri.
2. Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menyelesaikan keluhan nasabah.

- 
3. Melaksanakan fungsi pemasaran/promosi produk dana dan jasa Bank Mandiri antara lain produk tabungan, giro, deposito, *payment point* dan produk/jasa lainnya.
  4. Memberikan otorisasi dan verifikasi transaksi yang dilaksanakan *Customer Service Representative/Greeter*.
  5. Melaksanakan pelayanan rekening dana.
  6. Melaksanakan tugas-tugas administrasi *customer service*.

Wewenang dan tanggung jawab *Customer Service Officer* :

1. Memberi masukan perbaikan layanan kepada *Customer Service Representative, Teller* dan *Security* di Cabang.
2. Mewakili *Branch Manager* dalam berhubungan dengan pihak ketiga.
3. Melaksanakan operasional sesuai dengan limit kewenangan pada buku Instruksi Internal dan Instruksi Operasional unit kerja
4. Memberikan usulan penyempurnaan buku pedoman dan ketentuan lainnya ke Kantor Pusat.
5. Mengusulkan *special rate* untuk nasabah tertentu.
6. Melaksanakan aktivitas *marketing* produk dan jasa-jasa perbankan, investasi dan *bank assurance* kepada nasabah/calon nasabah potensial sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Melaksanakan *cross selling* atas produk-produk Bank Mandiri kepada nasabah dalam meningkatkan *product holding* nasabah.
8. Mengelola dan memperbaharui CIF sebagai alat bantu dalam pengembangan bisnis perbankan.
9. Memastikan dan melaksanakan pelayanan cabang telah sesuai dengan *Standar Service Excellence*.
10. Melaksanakan prinsip-prinsip KYC dan *internal control*.
11. Melaksanakan dan mengoptimalkan CRM sebagai alat *cross selling* dan *handling complain*.
12. Meningkatkan dana *Low Cost Deposit* dan perolehan *Fee Based Income* melalui *retail transaction* dengan fokus kepada pedagang dan pebisnis.
13. Menjaga kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.

- 
14. Melaksanakan *action plan* yang efektif sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan.
  15. Meningkatkan aktifitas transaksi nasabah melalui *e-Channel* Mandiri.
  16. Memastikan terlaksananya kontinuitas kerja dan operasional Cabang dengan baik sesuai dengan SLA dan SOM.
  17. Melakukan pengembangan pegawai dengan cara memberikan *coaching*, penilaian, rencana cuti dan *training* kepada pegawai yang berada di bawah koordinasi langsung.
  18. Melaksanakan tugas-tugas khusus dari *Branch Manager*.

#### **2.5.7. Customer Service Representative (CSR)**

Fungsi *Customer Service Representative* :

1. Melaksanakan standar pelayanan di *front office* sesuai standar yang ditentukan Bank Mandiri.
2. Melaksanakan fungsi pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank Mandiri.
3. Memberikan penjelasan kepada nasabah dan menangani keluhan nasabah.
4. Melaksanakan pelayanan rekening.
5. Melaksanakan tugas-tugas administrasi *customer service*.
6. Merupakan *contact point trade services* di *branch*.

Wewenang dan tanggung jawab *Customer Service Representative* :

1. Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, Deposito, Giro Mandiri, ATM Mandiri, serta jasa-jasa Bank Mandiri lainnya .
2. Memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku
3. Meneruskan permohonan nasabah ke CSO.
4. Kebenaran membuat dan memasukkan data ke dalam komputer.
5. Menjaga kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.
6. Menjaga nama baik dan reputasi Bank Mandiri.
7. Mengadministrasikan dan mengelola surat-surat berharga dengan baik dan sesuai ketentuan
8. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh CSO.

- 
9. Terlaksananya layanan prima dan advis bidang *trade finance and services* kepada nasabah *branch*.
  10. Dilakukannya proses dokumen ekspor dan impor nasabah dengan di *branch* sesuai standar prosedur dan kualitas yang telah ditetapkan.
  11. Melaksanakan transaksi *trade services* di *branch* sesuai standar prosedur dan kualitas yang ditetapkan.
  12. Mengadministrasikan/membukukan seluruh transaksi *trade services* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  13. Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening Tabungan, Giro, Deposito, Kartu Mandiri serta jasa-jasa lainnya.
  14. Memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
  15. Meneruskan permohonan nasabah ke CSO.
  16. Kebenaran membuat dan memasukkan data ke dalam komputer.

#### **2.5.8. Customer Service Administrative (CSA)**

Fungsi *Customer Service Administrative* :

1. Melaksanakan tugas-tugas administrasi *Customer Service*.
2. Mengelola dokumen-dokumen *Customer Service*.

Wewenang dan tanggung jawab *Customer Service Administrative* :

1. Pengadministrasian secara tertib *speciment* tanda tangan dan mendistribusikan ke unit kerja masing-masing termasuk pengiriman ke COP.
2. *Completion* transaksi RTGS dan TT.
3. Merupakan *Contact Point Trade Service* di spoke di bawah Area.
4. Mengelola laporan Lalu Lintas Devisa.
5. Konfirmasi Bank untuk kepentingan nasabah yang sedang dalam audit lembaga independen.
6. Melayani transaksi nasabah berhubungan dengan garansi bank, referensi bank dan dukungan bank.
7. Memastikan bahwa nasabah telah memenuhi semua syarat penerbitan bank garansi sebelum garansi bank diterbitkan.
8. Memastikan kebenaran *underlying transaction* dari bank garansi agar penerbitan bank garansi sesuai dengan kebutuhan nasabah.

- 
9. Memastikan jangka waktu (tanggal) dan nominal yang dijamin di bank garansi telah sesuai prosedur.
  10. Mengelola administrasi operasional cabang, seperti biaya-biaya yang dikeluarkan serta jadwal pengelolaan fasilitas cabang.

#### **2.5.9. Teller Coordinator**

Fungsi *Teller Coordinator*:

1. Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas *Teller* dan memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah penarikan di atas wewenang *Teller* serta menandatangani slip pemindahan kas untuk penyetoran/pengambilan uang kas ke/dari vault/kluis/khasanah, maupun ke/dari Spoke Koordinator atau spoke lainnya.
2. Mengelola kas dan surat berharga, serta melakukan verifikasi atas kebenaran transaksi yang dilakukan *Teller*.

Wewenang dan tanggung jawab *Teller Coordinator*:

1. Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.
2. Memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah penarikan di atas wewenang *Teller*.
3. Melaksanakan pengambilan/penyetoran uang (termasuk penukaran uang lusuh) ke Cabang Koordinator/*Pooling cash*/Bank Indonesia.
4. Memeriksa dan melegalisasi penjualan/ pembelian bank notes dari/ ke Cabang Koordinator (*Pooling Cash*) atau Kantor Pusat
5. Memeriksa dan melegalisasi pengantaran/pengambilan uang ke/dari nasabah (*cash collection*).
6. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan *Outlet*.
7. Meyakini keaslian dan keabsahan specimen tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antar cabang.
8. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *specimen* tanda tangan nasabah.
9. Memeriksa identitas nasabah dengan benar.
10. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat berharga.
11. Melaksanakan pembukaan dan penutupan vault/kluis/khasanah setiap pagi dan sore hari (termasuk pembukaan sistem cabang).

- 
12. Memeriksa dan melegalisasi permintaan persediaan Surat-Surat Berharga (*Traveller Cheque/TC*, Bilyet Giro, Blanko Cek/BG, Sertifikat Deposito)
  13. Melakukan *cash opname* setiap hari atau sewaktu-waktu bila dianggap perlu.
  14. Melaksanakan penutupan asuransi *cash in transit* serta pembuatan laporan penutupan asuransi kas.
  15. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
  16. Melakukan verifikasi antara *voucher* dengan validasi dan laporan transaksi *Teller*.
  17. Memberikan keterangan/informasi dalam rangka *review/audit* ataupun keperluan pengembangan lainnya.
  18. Mengelola likuiditas kas sesuai dengan *cash in branch* yang telah ditentukan.
  19. Menjamin keamanan fisik uang dan surat-surat berharga di dalam khasanah.
  20. Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.
  21. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal computer di unit kerja *Teller*.

#### **2.5.10. Teller**

Fungsi *Teller* :

1. Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai (Rupiah dan valuta asing), pengambilan/penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dari/ke Cabang Area serta kegiatan kas lainnya.

Wewenang dan tanggung jawab *Teller*:

1. Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.
2. Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya.
3. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat berharga
4. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
5. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.
6. Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.

- 
7. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
  8. Melaksanakan penukaran uang lusuh ke Cabang Koordinator/*Pooling cash*/Bank Indonesia.
  9. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah.
  10. Menjaga kerapian dan kebersihan counter *Teller*.
  11. Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi *Teller*.
  12. Meyakini keaslian dan keabsahan specimen tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antar cabang.
  13. Memeriksa identitas nasabah dengan benar.
  14. Menjamin keamanan boks *Teller* dan kewenangan memegang kunci boks.
  15. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
  16. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator / *Pooling cash* atau nasabah.

#### **2.5.11. Verifikator**

Fungsi verifikator adalah:

Melapor kepada *Area Head* dan melaksanakan berbagai kegiatan/tugas verifikasi, pelaporan, rekonsiliasi, dan komputer.

Wewenang dan tanggung jawab verifikator :

1. Bertanggung jawab atas terlaksananya verifikasi transaksi-transaksi di branch sesuai dengan ketentuan SOM yang telah ditetapkan
2. Memantau, merekonsiliasi, dan mengklarifikasikan rekening antar kantor, rekening-rekening perantara (rekening sementara)
3. Melaporkan dan memantau posisi likuiditas harian
4. Membuat, memproses dan mencetak laporan-laporan internal dan eksternal yang dibutuhkan oleh branch
5. Mengoperasikan, melaporkan, memelihara dan memperbaiki sistem komputer serta perangkat pendukung lainnya sesuai dengan kewenangan
6. Melaksanakan penyusunan laporan kepada pihak eksternal
7. Melaksanakan pengelolaan sistem komputer
8. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh *Area Manager*

---

### 2.5.12. Security

Ringkasan pekerjaan *Security* adalah:

1. Melaksanakan pengamanan dan pelayanan terbaik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Menyambut tamu/nasabah sesuai dengan standar pelayanan security Bank Mandiri.
3. Melaksanakan tugas pengawalan uang/barang berharga/dokumen penting (CIT).
4. Memberikan nomor dan mengatur antrian nasabah yang akan melakukan transaksi di banking hall.
5. Menjaga, memeriksa dan membantu pengaturan parkir kendaraan tamu/ nasabah/ pegawai, dan pimpinan Cabang.
6. Memberikan informasi yang akurat kepada nasabah.
7. Melaporkan hal-hal penting kepada pimpinan/Koordinator Area yang berkaitan dengan situasi keamanan Cabang.
8. Melakukan pengawasan/kontrol/patrolis lingkungan Cabang, terutama pada tempat-tempat yang dianggap rawan pada malam/hari libur (ruang ATM).
9. Mencatat seluruh kegiatan ke dalam buku catatan harian/buku mutasi yang diketahui oleh pimpinan setempat.
10. Menegur dengan sikap sopan dan ramah kepada tamu/nasabah yang mencurigakan.
11. Melakukan pemeriksaan terhadap orang/barang yang mencurigakan.

Wewenang dan tanggung jawab *Security*:

1. Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya.
2. Memelihara seluruh perlengkapan dan peralatan *security* cabang di bawah tanggung jawabnya.
3. Terlaksananya pengamanan dan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Tercapainya target nilai MRI di Cabang.
5. Terlaksananya tugas pengawalan uang/barang berharga/dokumen penting (CIT).
6. Terlaksananya ketertiban parkir kendaraan di lingkungan gedung kantor
7. Tercapainya kenyamanan, kerapian, kebersihan di ruang ATM
8. Terciptanya kerapian dan kelengkapan di dalam *banking hall* (aplikasi, brosur, dll).
9. Terlaksananya ketertiban dan kerapian antrian nasabah di banking hall.
10. Menggunakan senjata api sesuai ketentuan yang berlaku.

- 
11. Melakukan tindakan pertama pada tempat kejadian perkara (refresif).
  12. Melakukan kerjasama keamanan dengan petugas keamanan setempat (Polri/TNI) dan aparat keamanan lainnya.

#### **2.5.13. Driver**

Tanggung Jawab *Driver*:

1. Meyakini kendaraan dinas selalu siap pakai dengan memeriksa perlengkapan kendaraan, oli, air radiator, ban, kunci-kunci, dan lain-lain.
2. Memelihara dan merawat kendaraan agar tetap siap pakai.
3. Mengantar/menjemput pegawai dinas luar, remis, dan lain-lain.
4. Melaporkan kerusakan kendaraan kepada GA.
5. Mengajukan service kendaraan, penggantian ban setiap periode tertentu.
6. Memeriksa dan memelihara surat-surat kendaraan.
7. Menjamin keselamatan penumpang dalam mobil yang dikendarainya.
8. Menyimpan kendaraan dengan tertib kendaraan dan menyerahkan kunci ke petugas satpam.

#### **2.5.14. Pramubakti/Helper**

Tanggung Jawab Pramubakti/*Helper*

1. Membersihkan kantor dan melaksanakan tugas yang berkaitan dengan kegiatan umum.
2. Membantu *Officer* dalam memperbanyak, mengantarkan, dan mengarsipkan dokumen-dokumen cabang.
3. Menyiapkan minuman untuk karyawan.