BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintahaa Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah -- Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Exim dan Bapindo dilebur menjadi Bank Mandiri. Masing-masing dari keempat legacy banks memainkan peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Segera setelah merger, Bank Mandiri melaksanakan proses konsolidasi secara menyeluruh. Pada saat itu, kami menutup 194 kantor cabang yang saling berdekatan dan mengurang jumlah karyawan, dari jumlah gabungan 26.600 menjadi 17.620. Brand Bank Mandiri kami implementasikan secara sekaligus ke semua jaringan kami dan pada seluruh kegiatan periklanan dan promosi lainnya.

Satu dari sekian banyak keberhasilan Bank Mandiri yang paling signifikan adalah keberhasilan dalam menyelesaikan implementasi sistem teknologi baru. Sebelumnya kami mewarisi 9 core banking system yang berbeda dari keempat bank. Setelah melakukan investasi awal untuk segera mengkonsolidasikan

kedalam system yang terbaik, kami melaksanakan sebuah program tiga tahun, dengan nilai US$200 juta, untuk mengganti core banking system kita menjadi satu system yang mempunyai kemampuan untuk mendukung kegiatan consumer banking kita yang sangat agresif. Hari ini, infrastruktur IT Bank Mandiri memberikan layanan straight-through processing dan interface tunggal pada seluruh nasabah.

Nasabah korporat kami sampai dengan saat ini masih mewakili kekuatan utama perekonomian Indonesia. Menurut sektor usahanya, portfolio kredit korporasi terdiversifikasi dengan baik, dan secara khusus sangat aktif dalam sector manufaktur Food & Beverage, agrobisnis, konstruksi, kimia dan tekstil. Persetujuan dan monitoring kredit dikendalikan dengan proses persetujuan four eyes yang terstruktur, dimana keputusan kredit dipisahkan dari kegiatan marketing dari unit Bisnis kami.

Sejak berdirinya, Bank Mandiri telah bekerja keras untuk menciptakan tim manajemen yang kuat dan profesional yang bekerja berlandaskan pada prinsip-prinsip good corporate governance yang telah diakui secara internasional. Bank Mandiri disupervisi oleh Dewan Komisaris yang ditunjuk oleh Menteri Negara BUMN yang dipilih berdasarkan anggota komunitas keuangan yang terpandang. Manajemen ekskutif tertinggi adalah Dewan Direksi yang dipimpin oleh Direktur Utama. Dewan Direksi kami terdiri dari banker dari legacy banks dan juga dari luar yang independen dan sangat kompeten. Bank Mandiri juga mempunyai fungsi offices of compliance, audit dan corporate secretary, dan juga menjadi obyek pemeriksaan rutin dari auditor eksternal yang dilakukan oleh

Bank Indonesia, BPKP dan BPK serta auditor internasional. AsiaMoney magazine memberikan penghargaan atas komitmen kami atas penerapan GCG dengan memberikan Corporate Governance Award untuk katagori Best Overall for Corporate Governance in Indonesia dan Best for Disclosure and transpareancy.

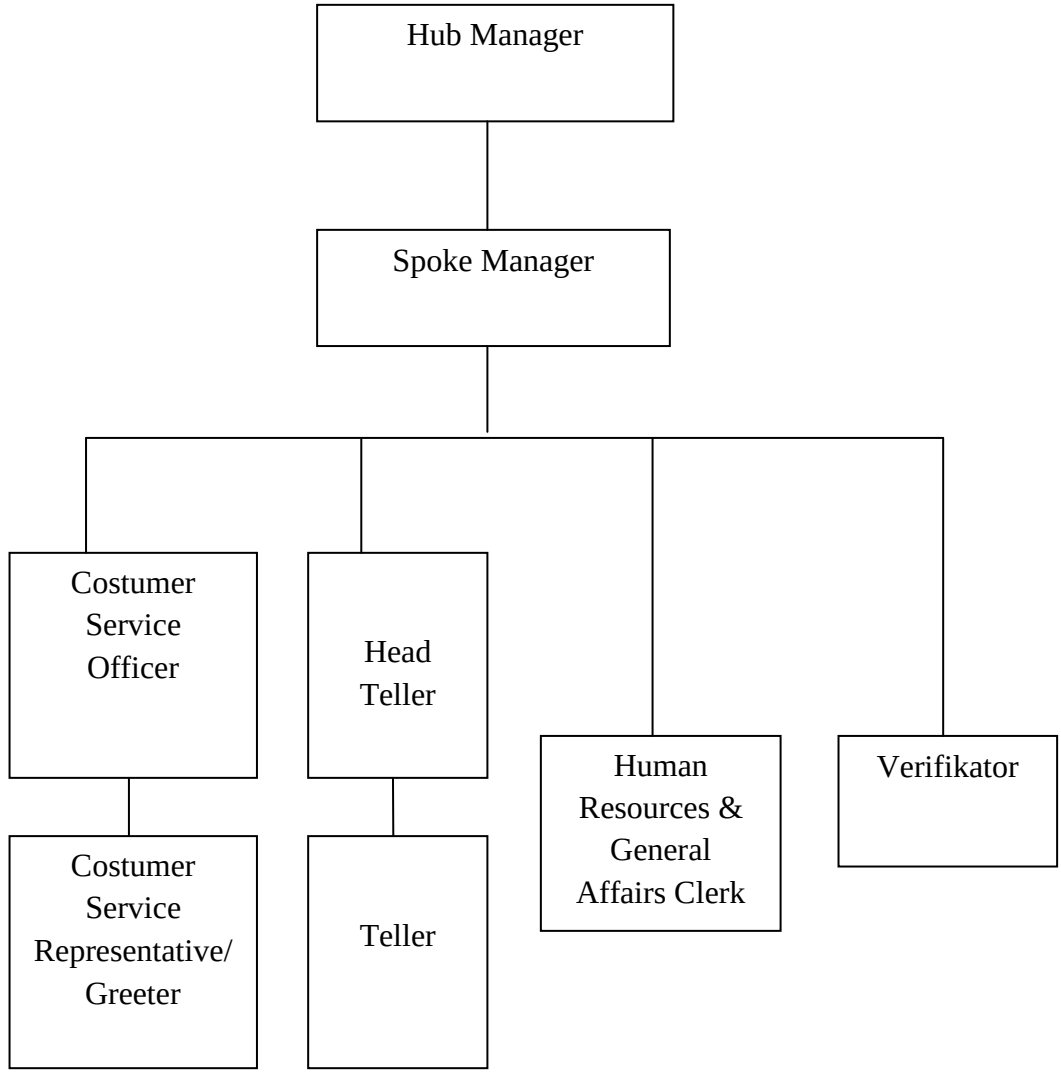
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Mandiri

Adapun Visinya adalah Bank terpecaya pilihan anda. Sedangkan Misinya adalah sebagai berikut:

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

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur penyusunan organisasi tersebut bredasarkan pada kebutuhan yang ada di dalam PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur dan merupakan suatu pola yang menggambarkan hubungan antara fungsi jabatan dengan aktifitas dalam suatu organisasi seperti terlihat dalam gambar dibawah ini.



Sumber : PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur

4.1.4 Deskripsi Tugas

Secara garis besar pembagian tanggung jawab dan tugas masing-masing bagian yang ada pada Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur adalah sebagai berikut :

1. Wewenang dan Tanggung Jawab Hub Manager
    a. Memberikan kebijakan atas kurs transaksi kepada nasabah tertentu sesuai dengan kewenangan yang ditentukan oleh Kantor Pusat.
    b. Mengusulkan rencana pengembangan jaringan cabang berupa cash outlet atas dasar studi kelayakan.
    c. Mewakili Bank Mandiri dalam berhubungan dengan pihak ketiga.
    d. Mengusulkan kepada Direksi dalam hal penerimaan, pengangkatan, penempatan, pemberian penghargaan/huluman, pemberhentian pegawai di Spoke sesuai pedoman, Surat Edaran dan ketentuan lainnya yang berlaku.
    e. Memutuskan kebijaksanaan terhadap SDM untuk mencapai tujuan organisasi sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Wewenang dan Tanggung Jawab Spoke Manager
    a. Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.
    b. Memastikan tingkat pelayanan kepada nasabah telah sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Mandiri.
    c. Mengatur posisi likuiditas Spoke secara efektif dan efisien dan melakukan penutupan asuransi kas-nya.

d. Menilai dan mengususlkan atas permohonan fasilitas cash dan non cash loan kepada hub Manager atau Regional Manager/Divisi terkait untuk memperoleh persetujuan/keputusan.
e. Menandatangani/mengesahkan nota jurnal atau pembukuan lainnya yang berhubungan dengan transaksi di Spoke.

3. Wewenang dan Tanggung Jawab Custumer Service Office
   a. Menjamin pelayanan di front office dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Mandiri,
   b. Memastikan kebenaran memberikan penjelasan, informasi, dan menyelesaikan keluhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
   c. Memastikan kebenaran membuat dan memasukan otorisasi dan verivikasi kepada Costomer Service Representative/Greeter.
   d. Menjamin kerahasian password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.
   e. Memastikan bahwa surat-surat berharga yang berada di Spoke telah diadministrasi dan dikelola dengan baik sesuai dengan ketentuan.

4. Wewenang dan Tanggung Jawab Custumer Service Representative/Greeter
   a. Melaksanakan kegiatan-kegiatan Operasional cabang sesuai dengan Standar Operasional Manula (SOM) dan ketentuan yang telah ditetapkan.
   b. Melaksanakan pelayanan kepada nasabah sesuai standar pelayanan yang ditentukan Bank Mandiri.
   c. Melaksanakan pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank Mandiri.

d. Melakukan pengamanan, pemeliharaan dan pengelolaan surat-surat berharga dengan baik sesuai ketentuan.
e. Mengajurkan nasabah/calaon nasabah potensi untuk memanfaatkan fasilitas perbankan langsung/elektronik.

5. Wewenang dan Tanggung Jawab Head Teller
   a. Menjamin terlaksananya “Standar Pelayanan Teller” sesuai standar yang ditentukan Bank Mandiri.
   b. Menyakini kebenaran dalam memeriksa dan melegalisasi kegiatan kas.
   c. Menyakini kebenaran dan ketelitian atas pemeriksaan saldo fisisk uang dengan laporan Teller-Teller.
   d. Memberikan persetujuan penarikan (otorisasi) diatas wewenang Teller.
   e. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lain.
   f. Menjamin kebenaran dan ketelitian pelaksanaan cash opname.
   g. Menjamin ketepatan waktu pembukuan dan penutupan vault/kluis/khasanah.

6. Wewenang dan Tanggung Jawab Teller
   a. Melaksanakan penukaran uang lusuh ke Cabang Koordinator/pooling cash/Bank Indonesia.
   b. Mengambil kartu specimen tanda tangan nasabah setiap pagi hari (dari kluis/khasanah) dan menyimpan kembali ke kluis/khasanah pada sore hari setelah kegiatan operasional Teller selesai.

c. Membuat laporan penutupan Asuransi Cash In Transit (CIT) dan Cash In safe (CIS).
d. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan cabang Hub.
e. Melakukan verifikasi post control antara voucer dengan validasi dan laporan transaksi teller.

7. Wewenang dan Tanggung Jawab Human Resourves & general Affairs Clerk
   a. Terlaksananya kegiatan-kegiatan Spoke yang berkaitan dengan SDM, logistic, dan tugas-tugas umum lainnya.
   b. Terpeliharanya dokumen-dokumen Spoke yang berkaitan dengan kegiatan umum
   c. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh Spoke Manager
   d. Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan ketentuan SOM yang telah ditetapkan.
   e. Sumber Daya Manusia, membantu HR & General Afficer.

8. Wewenang dan Tanggung Jawab Verifikator
   a. Bertanggung jawab atas terlaksananya verifikasi transaksi-transaksi di Spoke sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.
   b. Memantau, merekomendasi dan mengklasifikasi rekening antar kantor, rekening-rekening perantara (rekeningk sementara).
   c. Melaporkan dan memantau posisi likuiditas harian.
   d. Membuat, memproses dan mencetak laporan-laporan internal dan eksternal yang dibutuhkan oleh spoke.

e. Mengoperasikan, melaporkan, memelihara dan memperbaiki sistim computer serta perangkat pendukung lainnya sesuai kewenangan.
f. Melaksanakan penyususnan laporan kepada pihak eksternal.
g. Melaksanakan pengelolaan system computer.
h. Melaksanakan tugas-tugas khusus diberikan oleh Spoe Manager

4.1.5 Kegiatan Usaha PT.Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis di Bank Jabar Banten Cabang Utama Bandung mengenai aktivitas operasional Bank Jabar Banten adalah sebagai berikut :

1. Penghimpunan Dana, dilakukan melalui produk-produk sebagai berikut :
   a. Tabungan :
      - ❖ Mandiri Tabungan
      - ❖ Mandiri Tabungan Bisnis
      - ❖ Mandiri Tabungan Rencana
      - ❖ Mandiri Tabungan Haji
      - ❖ Mandiri Tabungan Valas
   b. Giro (dalam rupiah maupun valas)
   c. Deposito :
      - ❖ Mandiri Deposito
      - ❖ Mandiri Deposito Valas
2. Penggunaan Dana, terutama dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat untuk berbagai jenis dan sector usaha yang terdiri dari :

Mandiri Kredit Konsumer :

- ❖ Mandiri KPR
- ❖ Mandiri KPR Multiguna
- ❖ Mandiri Kredit Tanpa Agunan
- ❖ Mandiri Mitrakarya
- ❖ Mandiri Tunas KPM

3. Jasa-jasa Bank

Untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat, Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur memberikan jasa-jasa sebagai berikut :

a. Kiriman uang
b. Inkaso
c. Pembayaran gaji

4.2 Hasil Pembahasan

4.2.1 Perkembangan Mandiri Tabungan PT Mandiri Cabang Cipanas Cianjur

Dengan melihat potensi baik dari segi jumlah penduduk, maupun usaha-usaha perekonomian yang dilakukan oleh masyarakat setempat dapat diketahui sebagai segmen pasar yang baik untuk pengerahan dana dan pelaksanaan bank lainnya.

Melihat potensi yang cukup baik, mandiri tabungan menujukan perkembangan yang cukup baik, dimana keinginan dari pelayanan yang

diberikan oleh bank kepada masyarakat. Hal ini bisa mengetahui bahwa tabungan sangat berperan dalam meningkatkan perkreditan.

Mandiri tabungan adalah salah satu produk Bank Mandiri dalam melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat. Jumlah tabungan yang berhasil dihimpun oleh PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Untuk lebih jelas mengenai perkembangan tabungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1

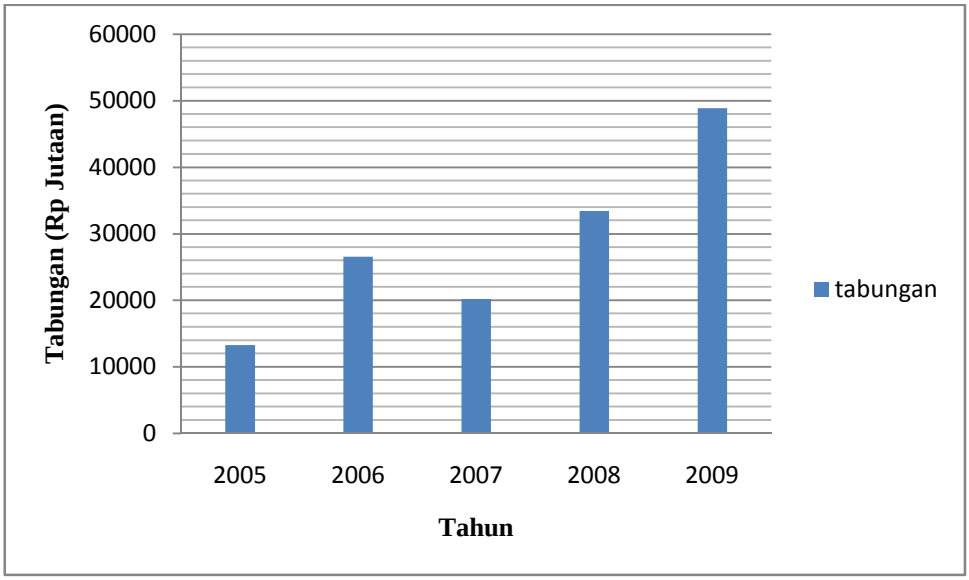
Data Perkembangan Mandiri Tabungan

Pada PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur

Tahun 2005-2009

Tahun	Jumlah Tabungan	Perkembangan	
		Rp	**%**
2005	13.280.000.000	_	_
2006	26.580.000.000	13.300.000.000	50,03
2007	20.220.000.000	(6.360.000.000)	(31,45)
2008	33.420.000.000	13.200.000.000	39,49
2009	48.878.000.000	15.458.000.000	31,62

Sumber Data : PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur data diolah kembali.



Gambar 4.2

Grafik Perkembangan Tabungan

Penjelasan dari data diatas, dimana jumlah mandiri tabungan yang dihimpun oleh PT Bank Mandiri Cabang Cipanas pada tahun 2005 sampai dengan tahun 2009 adalah sebagai berikut :

1. Pada tahun 2005 nasabah yang menyimpan dananya atau mempercayai uangnya disimpan di mandiri tabungan sebesar Rp 13.280.000.000,-.
2. Pada tahun 2006 kondisi jumlah mandiri tabungan meningkat dari tahun sebelumnya sebesar Rp 13.300.000.000,- atau 50,03 %, karena pada tahun tersebut nasabah kelebihan dana dan nasabah tersebut menyimpannya di mandiri tabungan.
3. Pada tahun 2007 kondisi jumlah mandiri tabungan mengalami penurunan, dikarenakan sebagian dananya diambil dan minat nasabah menabungpun

menurun, sehingga tabungan menurun sebesar Rp 6.360.000.000,- atau 31,45 %.

4. Pada tahun 2008 jumlah mandiri tabungan mengalami peningkatan sebesar Rp 13.200.000.000,- atau 39,49 %, karena pada tahun itu bunga tabungan stabil oleh karena itu nasabah mulai banyak lagi yang menyimpan dananya di bank,.
5. Pada tahun 2009 jumlah mandiri tabungan mengalami peningkatan kembali, karena pada tahun sebelumnya bunga tabungan lagi stabil, masyarakatpun menyimpan dananya kembali, jumlah mandiri tabungan meningkat sebesar 15.458.000.000,- atau 31,26 %.

Dari data perkembangan diatas ternyata setiap tahunnya jumlah mandiri tabungan yang berhasil di himpun oleh PT Bank Mandiri Cabang Cipanas dari tahun 2005 sampai dengan 2009 terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2007 mengalami penurunan sebesar Rp 6.360.000.000 atau 31,45 dan peningkatan terbesar pada tahun 2006 meningkat sebesar Rp 26.580.000.000 atau 50,03 %. Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur mampu untuk memasarkan produk tabungan, seperti mandiri tabungan yang berhasil dihimpun oleh bank dari nasabah, sehingga sumber dana dari tabungan tersebut sangat berpengaruh bagi kelancaran usaha, kondisi tabunganpun dari tahun ke tahun peningkatannya sangat signifikan.

4.2.2 Perkembangan Jumlah Kredit PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur

Tabel 4.2

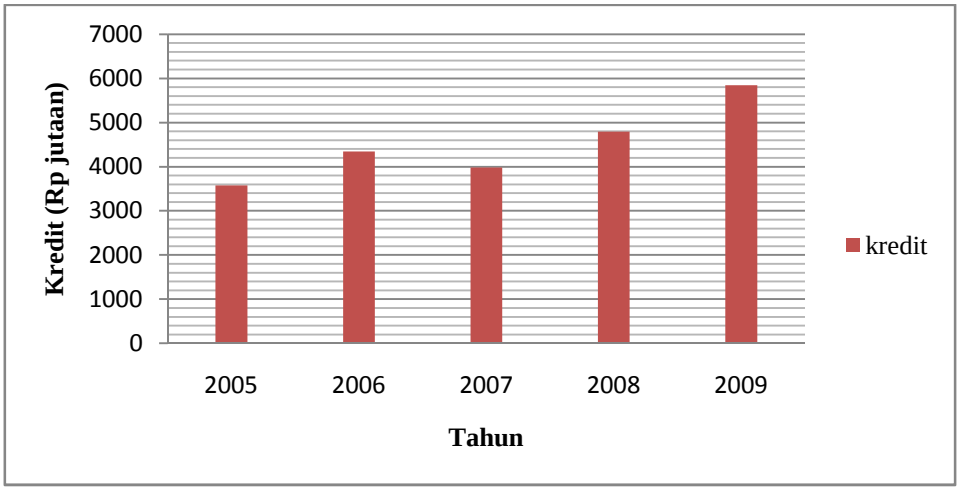
Perkembangan Jumlah Kredit

Di PT.Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur

Tahun 2005-2009

Tahun	Jumlah Kredit	Perkembangan	
		Rp	**%**
2005	3.574.560.000	_	_
2006	4.345.920.000	771.360.000	17,74
2007	3.985.320.000	(360.600.000)	(9,04)
2008	4.793.600.000	808.280.000	16,86
2009	5.849.950.000	1.056.350.000	18,05

Sumber Data : PT.Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur data diolah kembali.



Gambar 4.3

Grafik Perkembangan Kredit

Penjelasan dari data di atas, jumlah kredit yang diberikan oleh PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur pada tahun 2005 sampai dengan tahun 2009 adalah sebagai berikut :

1. Pada tahun 2005 jumlah kredit yang diberikan oleh PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur kepada nasabahnya adalah sebesar Rp 3.574.560.000,-.
2. Pada tahun 2006 jumlah kredit di PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp 771.360.000,- atau 17,74 %, peningkatan tersebut karena nasabah memerlukan dana untuk usahanya.
3. Pada tahun 2007 jumlah kredit di PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur mengalami penurunan sebesar Rp 360.600.000,- atau 9,04 %, penurunan tersebut karena banyak kredit macet sehingga bank menganalisis kredit yang diberikan kepada nasabah lebih hati-hati .
4. Pada tahun 2008 jumlah kredit di PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur mengalami peningkatan sebesar Rp 808.280.000,- atau 16,86 %, peningkatan tersebut sangat baik dari tahun sebelumnya, karena bank mempercayai nasabah yang mengajukan kredit.
5. Pada tahun 2009 jumlah kredit di PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur mengalami peningkatan kembali sebesar Rp1.056.350.000,- atau 18,05 %, karena bank mampu menyalurkan kredit dengan baik dari tahun sebelumnya.

Dari dari data perkembangan di atas ternyata setiap tahunnya jumlah kredit di PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2009 mengalami peningkatan, peningkatan terbesar pada tahun 2009 sebesar Rp 1.056.350.000,- atau 18,05 %,-,. Pada tahun 2007 mengalami penurunan sebesar Rp 360.600.000,- atau 9,04 %,. Bank menyalurkan kredit kepada nasabah atau masyarakat rata-rata sebesar Rp 3.500.000.000.

4.2.3 Perkembangan Mandiri Tabungan Dalam Meningkatkan Perkreditan Pada PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur

Setiap bank memiliki berbagai jenis produk tabungan dengan nama yang khusus serta memberikan rangsangan yang menarik bagi nasabahnya. Semua bank diperkenakan untuk mengembangkan sendiri berbagai jenis tabungan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Dalam hal ini kita bisa mengetahui bahwa tabungan sangat penting peranannya dalam meningkatkan perkreditan karena merupakan kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari tabungan.

Untuk mengetahui sejauhmana peranan mandiri tabungan dalam meningkatkan perkreditan pada PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur, dibawah ini :

Tabel 4.3

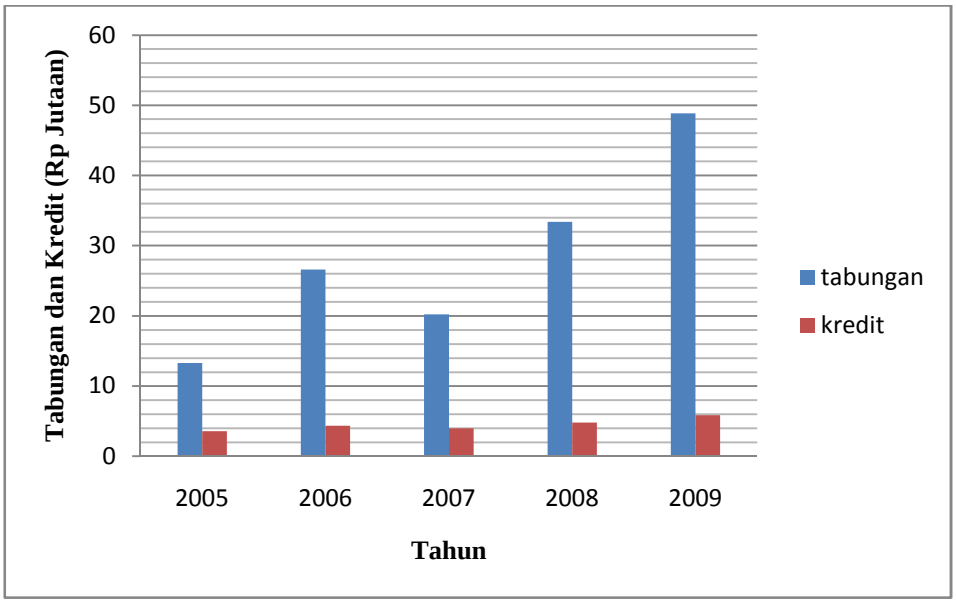
Data Perkembangan Tabungan Dalam Meningkatkan Perkreditan

PT.Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur

Tahun 2005-2009

Tahun	Mandiri Tabungan	Kredit	Persentase (%)	Fluktuasi (%)
2005	13.280.000.000	3.574.560.000	26,91	_
2006	26.580.000.000	4.345.920.000	16,35	(10,56)
2007	20.220.000.000	3.985.320.000	19,70	3,35
2008	33.420.000.000	4.793.600.000	14,34	(5,36)
2009	48.878.000.000	5.849.950.000	11,96	(2,38)

Sumber Data : PT.Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur data diolah kembali



Gambar 4.4

Grafik Tabungan dan Kredit

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui peranan mandiri tabungan dalam meningkatkan perkreditan pada PT Bank Mandiri Cabang Cipanas Cianjur tahun 2005-2009 dapat diterangkan bahwa :

1. Tahun 2005 presentase tabungan dalam meningkatakan kredit sebesar 26,91 %, dilihat dari tabel diatas bahwa mandiri tabungan sangat baik, jumlah tabungan sebesar Rp 13.280.000.000 tetapi kredit yang diberikan hanya sebesar Rp 3.574.560.000,-, keadaan tersebut tidak seimbang dengan apa yang dihimpun mandiri tabungan
2. Tahun 2006 presentase tabungan dalam meningkatkan kredit sebesar 16,35 %, dilihat dari tabel diatas bahwa jumlah tabungan meningkat menjadi Rp 26.580.000.000,-, tetapi bank mandiri hanya mampu menyalurkan kreditnya sebesar Rp 4.345.920.000,-, keadaan tersebut tidak baik bagi kelancaran usaha bank mandiri karena usaha bank menghimpun dana dan menyalurkan dana, tetapi masih banyak dana yang menganggur.
3. Tahun 2007 presentase tabungan dalam meningkatkan kredit sebesar 19,70 %, dilihat dari tabel diatas bahwa jumlah tabungan menurun menjadi Rp 20.220.000.000,- kreditpun menurun menjadi Rp 3.985.320.000,- , keadaan tersebut sama tidak *balance*, penurunan tabungan tidak berpengaruh terhadap kredit, dimana bank hanya menyalurkan kredit sedikit dana tabungan pun menganggur.
4. Tahun 2008 presentase tabungan dalam meningkatkan kredit sebesar 14,34 %, sama seperti tahun sebelumnya jumlah tabungan besar tetapi

kredit yang diberikan sedikit, dimana bank mandiri belum mampu menyalurkan sumber dana mandiri tabungan dengan baik.

5. Tahun 2009 presentase tabungan dalam meningkatkan kredit sebesar 11,96 %, jumlah tabungan pada tahun 2009 peningkatnya sangat baik dari tahun sebelumnya, tetapi masyarakat atau nasabah yang membutuhkan kredit yang disalurkan bank kepada masyarakat pada tahun tersebut sebesar Rp 5.849.950.000,-, tidak seimbang dengan besarnya jumlah mandiri tabungan.

Berdasarkan tabel perkembangan tabungan terhadap kredit ternyata bahwa, pada tahun 2005 tabungan sebesar Rp 13.280.000.000 dan kredit sebesar Rp 3.574.560.000. Jadi presentase tabungan terhadap kredit sebesar 26,91%. Pada tahun 2006 tabungan naik sebesar Rp 26.580.000.000 dan kredit sebesar Rp 4.345.920.000. Jadi presentase tabungan terhadap kredit sebesar 16,35%, atau menurun 10,56% . Pada tahun 2007 tabungan turun, menjadi Rp 20.220.000.000 dan kreditpun turun menjadi Rp 3.985.320.000, naik. Jadi presentase tabungan terhadap kredit sebesar 19,70%, naik 3,35. Pada tahun 2008 tabungan sebesar Rp 33.420.000.000 dan kredit sebesar Rp 4.793.600.000. Jadi presentase tabungan terhadap kredit sebesar 14,34%, menurun sebesar 5,36%. Pada tahun 2009 tabungan sebesar Rp 48.878.000.000 dan kredit sebesar Rp 5.849.950.000. Jadi presentase tabungan terhadap kredit sebesar 11,96%, menurun sebesar 2,36%. Dari analisa tersebut diatas tentang hubungan tabungan dalam meningkatkan perkreditan. Dimana bank harus mampu menyalurkan kreditnya dengan baik agar bank tersebut bisa menjalankan usaha dengan baik.