BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Perusahaan

Bank Mandiri berdiri pada tanggal 2 oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank umum Pemerintah yaitu, **Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia** dan **Bank Pembangunan Indonesia,** bergabung menjadi Bank Mandiri. Sejarah keempat Bank tersebut dapat ditelusuri lebih dari 140 tahun yang lalu. Keempat bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan dunia perbankan di Indonesia.

Bank Mandiri juga memiliki lebih dari 24.000 karyawan yang tersebar di Indonesia dan luar negeri. Sebagai lembaga keuangan yang kredibel, Bank Mandiri memperluas bisnis mereka dengan mendirikan anak perusahaan yang masih berjalan di bisnis keuangan seperti Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri Europe Limited, Mandiri Sekuritas, Bank Sinar Harapan Bali, dan banyak lainnya. Bank Mandiri menyediakan banyak produk keuangan seperti Konsumen Perbankan, Bussiness Mikro dan Kecil, Investasi, Kredit, Bancassurrance, dan lain produk keuangan.

Bank Mandiri, berpusat di jalan Gatot Subroto kav 38 jakarta, memiliki sekitar 1390 kantor cabang dikendalikan oleh 10 kantor regional. Bank Mandiri adalah yang terbaik tidak hanya dalam hal aset, pinjaman, dan deposito, tetapi juga dalam hal jasa, IT system, dan jaringan yang dibuktikan dengan jumlah penghargaan sebagai The Best Bank Service Excellence, The Best Desain infrastruktur, The Best IT system, Gorvernance Perusahaan Terbaik, dan Best Hubungan Investor. Bank Mandiri dibagi menjadi 10 kantor regional bersama

melalui Indonesia. Bank Mandiri Kantor Wilayah VI di mana penulis melakukan pelatihan kerja, meliputi Wilayah Jawa Barat seperti Bandung, Cirebon, Tasikmalaya, Cianjur, Sukabumi, Sumedang, dan banyak daerah di Jawa Barat. Kantor Regional VI adalah manajemen dibagi menjadi tiga unit utama yang terdiri dari sub-unit mereka sendiri, MBDC (Micro Bussiness District Center), Deputi Regional I terdiri dari Bussines Kekayaan dan Bussines Pembangunan, dan Wakil Regional II terdiri dari Merchant Analyst, Legal Officer, Human Capital, Kinerja & Anggaran, dan Unit Urusan Umum.

Setelah selesainya proses merger, Bank mandiri kemudin memulai proses konsolidasi, termasuk penguranan cabang dan pegawai. Selanjutnya diikuti dengan peluncuran single brand di seluruh jaringan melalui iklan dan promosi.

- Lini Bisnis
  1. Institutional Banking
  2. Corporate Banking
  3. Commercial & Business Banking
  4. Micro & Retail Banking
  5. Consumer Finance

- Deskripsi Kinerja Bisnis
  1. Institutional Banking, adalah Sektor Bisnis baru
  2. Corporate Banking, tumbuh sebesar 8.46% dibanding tahun 2008 menjadi Rp.141 trilin. Pertumbuhan ini didorong oleh tumbuhnya volume kredit sebesar 12.5%, terutama di sektor -sektor yang masih memiliki ruang tumbuh antara lain pertanian, konstruksi, pengangkutan, pergudangan dan komunikasi serta jasa jasa dunia usaha lainnya.
  3. Commercial & Business Banking
  4. Micro & Retail Banking
  5. Consumer Finance

- Dasar Hukum

PT Bank Mandiri (Persero) (selanjutnya disebut "Bank Mandiri") didirikan di Negara Republik Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998 berdasarkan Akta Notaris Sutjipto,SH dan No. 10 tanggal 2 Oktober 1998 dan telah memperoleh persetujuan Menteri Kehakiman tanggal 2 Oktober 1998 No. C2-16561.HT.01.01 TH 98 dan telah diumumkan dalam Berita Republik Indonesia tanggal 4 Desember 1998 No. 97, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 6859.

Perubahan pertama Anggaran Dasar sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Sutjipto, SH No. 98 tanggal 24 Juli 1999, yang telah diterima dan dicatat di Departemen Kehakiman RI tanggal 29 Juli 1999 No. C-13.781.HT.01.04 TH 99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara RI tanggal 24 September 1999 No. 77, Tambahan Berita Negara RI No. 252.

Perubahan kedua Anggaran Dasar sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Aulia Taufani, SH pengganti notaris Sutjipto, SH No. 48 tanggal 10 Juli 2001, perubahan mana telah diterima dan dicatat dalam database Sistem Administrasi Badan Hukum (SISMINBAKUM) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 18 Juli 2001 No. C-03458.HT.01.04 TH 2001 dan telah diumumkandalam Berita Negara RI tanggal 18 Desember 2001 No. 101, Tambahan Berita Negara RI No.491.

Perubahan ketiga sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Aulia Taufani, SH pengganti notaris Sutjipto, SH No. 1 tanggal 1 Juni 2003, perubahan mana telah dicatat dalam database Sistem Administrasi Badan Hukum (SISMINBAKUM) Dirjen Administrasi Hukum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 3 Juni 2003 No. C-12266.HT.01.04 TH 2003 dan telah diumumkan dalam Berita Negara RI tanggal 8 Agustus 2003 No. 63, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 517.

Perubahan keempat sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Aulia Taufani, SH pengganti notaris Sutjipto, SH No. 2 tanggal 1 Juni 2003 dan telah memperoleh persetujuan dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI sesuai seurat tanggal 6 Juni 2003 No. C-12783.HT.01.04 TH 2003 dan telah diumumkan dalam Berita NEgara RI tanggal 8 Agustus 2003 No. 63, Tambahan Berita Negara RI No. 6590.

Perubahan kelima sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Sutjipto, SH no. 130 tanggal 29 September 2003, perubahan mana telah diterima dan dicatat dalam database Sistem administrasi Badan Hukum (SISMINBAKUM) Dirjen Administrasi Hukum Umum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 23 Oktober 2003 No. C-25309.HT.01.04 TH 2003 dan telah diumumkan dalam Berita Negara RI tanggal 21 Oktober 2003 No. 910, Tambahan Berita Negara RI No. 93.

Perubahan keenam sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Sutjipto,SH No. 43 tanggal 10 nopember 2004, perubahan mana elah diterima dan dicatat dalam database SISMINBAKUM Dirjen Administrasi Hukum Umum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 8 Desember 2004 No. C-29749.HT.01.04 TH 2004.

Perubahan ketujuh sebagimana dimuat dalam Akta Notaris Aulia Taufani, SH, pengganti notaris Sutjipto, SH No. 108 tanggal 26 Januari 2005, perubahan mana telah diterima dan dicatat dalam database SISMINBAKUM Dirjen Administrasi Hukum Umum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 14 Februari 2005 No. C-03680.HT.01.04 TH 2005.

Perubahan kedelapan sebagaimana dimuat dalam Akta Notaris Aulia Taufani, SH pengganti notaris Sutjipto, SH No. 5 tanggal 4 April 005, perubahan mana telah diterima dan dicatat dalam database SISMINBAKUM Dirjen Administrasi Hukum Umum Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 18 April 2005 No.C-10564.HT.01.04 TH 2005.

Adapun visi dan misi dari Bank Mandiri yaitu sebagai berikut :

- **Visi Bank Mandiri**

  Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.

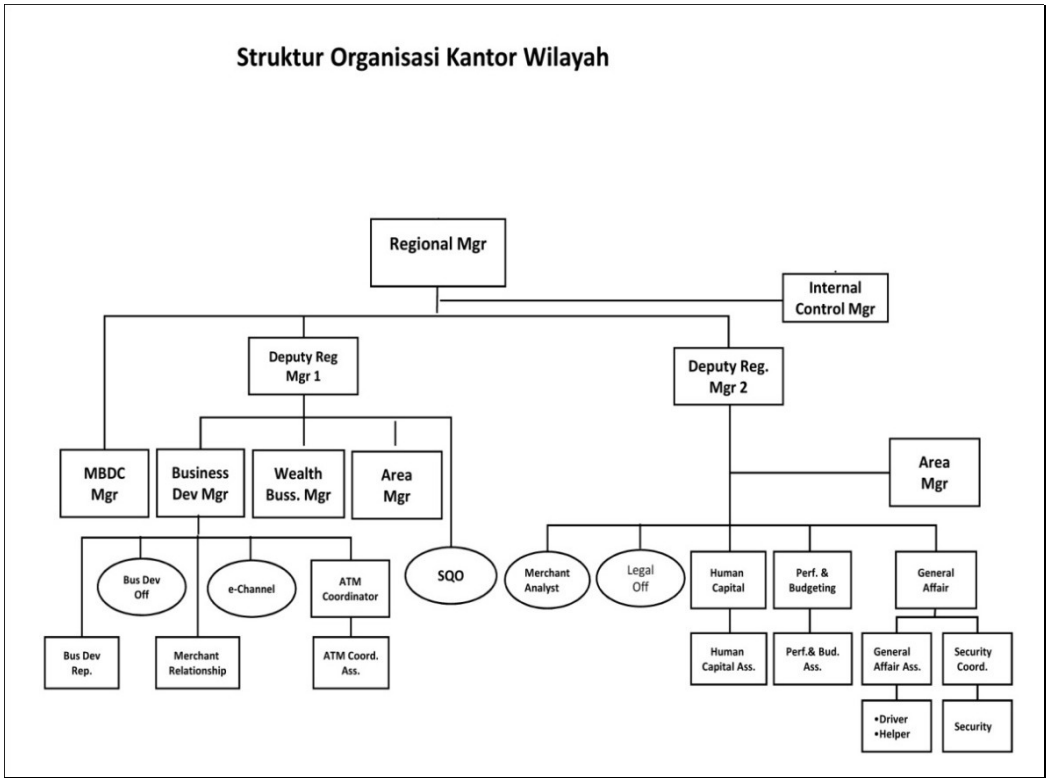
- **Misi Bank Mandiri**

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

  Kami berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan. Kami melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Kami ingin dikenal karena kinerja, sumber daya manusia dan kerja sama tim yang terbaik.

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

4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber : *jbptunikom-gdl-imanim6370-28013-4*

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Mandiri

4.1.3. Job Description

Dalam struktur organisasi di atas akan dijelaskan pembagian tugas dan wewenang beberapa jabatan dalam Bank Mandiri Kantor Wilayah VI Bandung yaitu sebagai berikut :

1. **Pemimpin Cabang**
    a. Melakukan kegiatan pemasaran baik untuk pengembangan dana maupun kredit.

b. Menjaga hubungan baik dengan pihak-pihak terkait yang mendukung perkembangan laba usaha PT.Bank Mandiri Kantor Wilayah VI Bandung.

c. Mengembangkan kegiatan bisnis perkreditan dikantor cabang guna memperoleh keuntungan atau penghasilan yang optimal dan resiko yang dapat diterima.

d. Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional dan rencana kerja anggaran.

2. Manajer Marketing

Fungsi dan tanggung jawab dari manajer marketing yaitu:

(a). Secara terus menerus berupaya meningkatkan kemampuan/pemahaman produk-produk Bank Mandiri dan tatacara pelayanannya termasuk syarat-syarat dari masing-masing jenis produk.

(b). Melaksanakan pengumpulan data/informasi mengenai perkembangan ekonomi, pembangunan, dan dunia usaha setempat untuk dijadikan indikator pengembangan usaha Capem.

(c). Melaksanakan pendidikan yang ditugaskan oleh atasan.

(d). Menjaga kebersihan dan keserasian di lingkungan kerjanya.

(e). Mengimplementasikan budaya kerja Bank Mandiri.

(f). Menjaga sikap sesuai Code of Conduct Bank Mandiri.

(g). Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan atasan.

3. Manajer Operasional

Tujuan dari manajer operasional ini adalah untuk mengelola aktivitas operasional Cabang yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

dan memastikan tercapainya target bidang operasional Cabang yang telah ditetapkan Kantor Pusat. Tanggung jawab dari manajer operasional yaitu:

(a). Memastikan terkendalinya biaya operasional Cabang dengan efisien dan efektif.

(b). Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.

(c). Memastikan terselenggaranya jasa pelayanan pelanggan yang optimal di Kantor Cabang.

(d). Memastikan terlaksananya Standar Layanan nasabah di Cabang.

(e). Menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja operasional Cabang.

(f). Membangun dan memelihara hubungan bisnis yang baik dengan *stakeholders*.

(g). Memastikan semua kegiatan administrasi dan pelaporan transaksi dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).

(h). Memastikan penyediaan dan pengolahan data laporan dilakukan secara akurat dan tepat waktu.

(i). Memastikan kegiatan *stock opname* dilakukan sesuai dengan rencana.

(j). Melakukan pembinaan karyawan bagian operasional Cabang untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi bawahan.

(k). Menjaga kerapihan dan keamanan dari dokumentasi yang ada di bawah tanggung jawab *Operation Manager* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. **Service Assistant**

   a. Memberikan informasi mengenai persetujuan aplikasi permohonan nasabah dan penyesaian administrasi.

   b. Melakukan verifikasi data/informasi mengenai debitur / calon debitur.

   c. Mengelola daftar hitam/cek kosong nasabah.

   d. Melayani nasabah inti.

5. **Account Officer**

   a. Memasarkan berbagai macam produk Bank Mandiri Unit.
   b. Mencari pelanggan-pelanggan yang potensial dan menyalurkan kredit

6. **AO RPP**

   a. Mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan Bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan.

7. **Relationship Officer**

   a. Menganalisis kelayakan usaha dari perusahaan/perorangan yang akan mengajukan kredit ke Bank.

   b. Penghubung antara Kreditur (Bank) yang memberikan pinjaman dan Debitur (Perusahaan/Perorangan) yang mendapatkan pinjaman dari Kreditur (Bank).

8. **Koordinator Pelayanan & Operasi**

   a. Bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang merupakan pendukung operasional seperti penetapan layout, pengadaan barang, menyediakan kendaraan, melaksanakan administrasi SDM dan pembinaan terhadap para karyawan.

b. Bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional meliputi pelayanan tabungan, giro dan jasa bank lainnya.

c. Menjaga hubungan baik dengan pihak ketiga

d. Melakukan pengesahan atas transaksi pemindah bukuan dalam bidang pelayanan yang menjadi wewenangnya.

e. Menindaklanjuti laporan kehilangan cek/BG/Bilyet DEPOBRI/ Cepebri/ buku tabungan.

9. Customer Service (CS)

a. Mencatat segala macam transaksi Bank Mandiri dan memberikan laporan yang diperlukan oleh Kantor Cabang.

b. Menerima dan melayani kebutuhan nasabah, pembukaan rekening dan menangani nasabah yang complain.

10. Teller

a. Melakukan transaksi nasabah antara lain : setoran tunai, penarikan, pemindahbukuan, transfer, RTGS, pembayaran telepon dan listrik.

4.1.4 Aktivitas Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Bank Mandiri Kantor Wilayah VI Bandung, mengenai aktivitas operasional Bank Mandiri adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun Dana (Funding)

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan funding. Kegiatan

membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan nama rekening atau account. Jenis-jenis simpanan yang ada dewasa ini adalah:

a. Simpanan Giro (Demand Deposit),

   Simpanan giro merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Kepada setiap pemegang rekening giro akan diberikan bunga yang dikenal dengan nama jasa giro. Besarnya jasa giro tergantung dari bank yang bersangkutan. Rekening giro biasa digunakan oleh para usahawan, baik untuk perorangan maupun perusahaannya. Bagi bank jasa giro merupakan dana murah karena bunga yang diberikan kepada nasabah relatif lebih rendah dari bunga simpanan lainnya.

b. Simpanan Tabungan (Saving Deposit),

   Merupakan simpanan pada bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Kepada pemegang rekening tabungan akan diberikan bunga tabungan yang merupakan jasa atas tabungannya. Sama seperti halnya dengan rekening giro, besarnya bunga tabungan tergantung dari bank yang bersangkutan. Dalam praktiknya bunga tabungan lebih besar dari jasa giro.

c. Simpanan Deposito (Time Deposit),

   Deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Penarikannyapun dilakukan sesuai jangka waktu tersebut. Namun saat ini sudah ada bank yang memberikan fasilitas deposito yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. jenis depositopun beragam sesuai dengan keinginan nasabah. Dalam praktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan deposit on call.

2. Menyalurkan Dana (Lending)

Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan Lending. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dilakukan melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan nama kredit. Kredit yang diberikan oleh bank terdiri dari beragam jenis, tergantung dari kemampuan bank yang menya-lurkannya. Demikian pula dengan jumlah serta tingkat suku bunga yang ditawarkan.

Sebelum kredit dikucurkan bank terlebih dulu menilai kelayakan kredit yang diajukan oleh nasabah. Kelayakan ini meliputi berbagai aspek penilaian. Penerima kredit akan dikenakan bunga kredit yang besarnya tergantung dari bank yang menyalurkannya. Besar kecilnya bunga kredit sangat mempengaruhi keuntungan bank, mengingat keuntungan utama bank adalah dari selisih bunga kredit dengan bunga simpanan. Secara umum jenis-jenis kredit yang ditawarkan meliputi :

a. Kredit Investasi,

Yaitu merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal. Biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang relatif panjang yaitu di atas 1(satu) tahun. Contoh jenis kredit ini adalah kredit untuk membangun pabrik atau membeh peralatan pabrik seperti mesin-mesin.

b. Kedit Modal Kerja,

Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha. Biasanya kredit jenis ini berjangka waktu pendek yaitu tidak.lebih dari 1 (satu) tahun. Contoh kredit ini adalah untuk membeli bahan baku, membayar gaji karyawan dan modal kerja lainnya.

c. Kredit Perdagangan,

Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang dalam rangka memperlancar atau memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangannya. Contoh jenis-kredit ini adalah kredit untuk membeli barang dagangan yang diberikan kepada para suplier atau agen.

d. Kredit Produktif,

Merupakan kredit yang dapat berupa investasi, modal keda atau perdagangan. Dalam arti kredit ini diberikan untuk diusahakan kembali sehingga pengembalian kredit diharapkan dari hasil usaha yang dibiayai.

e. Kredit Konsumtif,

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi misainya keperluan konsumsi, baik pangan, sandang maupun papan. Contoh jenis kredit ini adalah kredit perumahan, kredit kendaraan bermotor yang kesemuanya untuk dipakai sendiri.

f. Kredit Profesi,

Merupakan kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional seperti dosen, dokter atau pengacara.

3. Memberikan jasa- jasa Bank Lainnya (Services)

Jasa-jasa bank lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Sekalipun sebagai kegiatan penunjang, kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah, bahkan dewasa ini kegiatan ini memberikan kontribusi keuntungan yang tidak sedikit bagi keuntungan bank, apalagi keuntungan dari spread based semakin mengecil, bahkan cenderung negatif spread (bunga simpanan lebih besar dari bunga kredit).

Semakin lengkap jasa-jasa bank yang dapat dilayani oleh suatu bank maka akan semakin baik. Kelengkapan ini ditentukan dari permodalan bank serta kesiapan bank dalam menyediakan SDM yang handal. Disamping itu ,juga perlu

didukung oleh kecanggihan teknologi yang dimilikinya. Dalam praktiknya jasa-jasa bank yang ditawarkan meliputi :

a. Kiriman Uang (Transfer)

   Merupakan jasa pengiriman uang lewat bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau bank yang berlainan. Pengiriman uang juga dapat dilakukan derigan tujuan dalam kota, luar kota atau luar negeri. Khusus untuk pengiriman uang keluar negeri harus melalui bank devisa. Kepada nasabah pengirim dikenakan biaya kirim yang besarnya tergantung dari bank yang bersangkutan. Pertimbangannya adalah nasabah bank yang bersangkutan (memiliki rekening di bank yang bersangkutan) atau bukan. Kemudian juga jarak pengiriman antar bank tersebut.

b. Kliring (Clearing)

   Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari dalam kota. Proses penagihan lewat kliring hanya memakan waktu 1 (satu) hari. Besarnya biaya penagihan tergantung dari bank yang bersangkutan.

c. Inkaso (Collection)

   Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Proses penagihan lewat inkaso tergantung dari jarak lokasi penagihan dan biasanya memakan waktu 1 (satu) minggu sampai 1 (satu) bulan. Besarnya biaya penagihan tergantung dari bank yang bersangkutan dengan pertimbangan jarak serta pertimbangan lainnya.

d. Safe Deposit Box

   Safe Deposit Box atau dikenal dengan istilah safe loket jasa pelayanan ini memberikan layanan penyewaan box atau kotak pengaman tempat

menyimpan surat-surat berharga atau barang-barang berharga milik nasabah. Biasanya surat-surat atau barang-barang berharga yang disimpan di dalam box tersebut aman dari pencurian dan kebakaran. Kepada nasabah penyewa box dikenakan biaya sewa yang besarnya tergantung dari ukuran box serta jangka waktu penyewaan.

e. Bank Card (Kartu kredit)

Bank card atau lebih populer dengan sebutan kartu kredit atau juga uang plastik. Kartu ini dapat dibelanjakan di berbagaf tempat perbelanjaan atau tempat-tempat hiburan. Kartu ini juga dapat digunakan untuk mengambil uang tunai di ATM-ATM yang tersebar diberbagai, tempat yang strategis. Kepada pemegang kartu kredit dikenakan biaya iuran tahunan yang besarnya tergantung dari bank yang mengeluarkan. Setiap pembelanjaan memiliki tenggang waktu pembayaran dan akan dikenakan bunga dari jumlah uang yang telah dibelanjakan jika melewati tenggang waktu yang telah ditetapkan.

f. Bank Notes

Merupakan jasa penukaran valuta asing. Dalam jual beli bank notes bank menggunakan kurs (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing).

g. Bank Garansi

Merupakan jaminan bank yang diberikan kepada nasabah dalam rangka membiayai suatu usaha. Dengan jaminan bank ini si pengusaha memperoleh fasilitas untuk melaksanakan kegiatannya dengan pihak lain. Tentu sebelum jaminan bank dikeluarkan bank terlebih dulu mempelajari kredibilitas nasabahnya.

h. Bank Draft

Merupakan wesel yang dikeluarkan oleh bank kepada para nasabahnya. Wesel ini dapat diperjualbelikan apabila nasabah membutuhkannya.

i. Letter of Credit (L/C)

Merupakan surat kredit yang diberikan kepada para eksportir dan importir yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi ekspor-impor yang mereka lakukan. Dalam transaksi ini terdapat berbagai macam jenis L/C, sehingga nasabah dapat meminta sesuai dengan kondisi yang diinginkannya.

j. Cek Wisata (Travellers Cheque)

Merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh turis atau wisatawan. Cek Wisata dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran diberbagai tempat pembelanjaan atau hiburan seperti hotel, supermarket. Cek Wisata juga bisa digunakan sebagai hadiah kepada para relasinya.

k. Menerima setoran-setoran.

Dalam hal ini bank membantu nasabahnya dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat antara lain :

- Pembayaran pajak
- Pembayaran telepon
- Pembayaran air
- Pembayaran listrik
- Pembayaran uang kuliah

l. Melayani pembayaran-pembayaran.

Sama halnya seperti dalam hal menerima setoran, bank juga melakukan pembayaran seperti yang diperintahkan oleh nasabahnya antara lain :

- Membayar Gaji/Pensiun/honorarium
- Pembayaran deviden Pembayaran kupon

- Pembayaran bonus/hadiah

m. Bermain di dalam pasar modal.

Kegiatan bank dapat memberikan atau bermain surat-surat berharga di pasar modal. Bank dapat berperan dalam berbagai kegiatan seperti menjadi :

- Penjamin emisi (underwriter)
- Penjamin (guarantor)
- Wali amanat (trustee)
- Perantara perdagangan efek (pialang/broker)
- Pedagang efek (dealer)
- Perusahaan pengelola dana (invesment company)

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Perkembangan Biaya Operasional Bank Mandiri Kantor Wilayah VI Bandung.

Agar dapat melihat perkembangan biaya operasional dari Bank Mandiri untuk itu penulis menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\textbf{Perkembangan Biaya Operasional} = \frac{\boldsymbol{BO\ tahun_{x}} - \boldsymbol{BO\ tahun_{nx-1}}}{\boldsymbol{BO\ tahun_{x-1}}}\ \boldsymbol{x}\ \mathbf{100\%}$$

Berikut tabel untuk mengetahui perkembangan biaya operasional pada Bank Mandiri periode 2007-2011:

Tabel 4.1

Perkembangan Biaya Operasional Bank Mandiri Periode 2007-2011

(dalam rupiah)

Tahun	Biaya operasional	Pertumbuhan Biaya Operasional (%)
2007	21,104,336	-
2008	24,078,802	14%
2009	27,648,849	15%
2010	29,175,359	6%
2011	34.964.410	20%

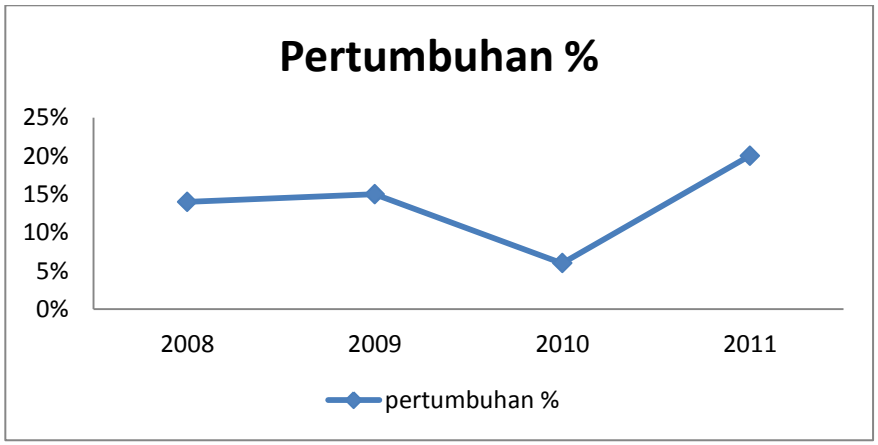
Sumber: Laporan ICMD PT Bank Mandiri (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa perkembangan biaya operasional yang diperoleh Bank Mandiri dari tahun 2007 sampai dengan 2011 mengalami fluktuasi.

1. Pada tahun 2007 sebesar Rp 21,104,336,- sedangkan pada tahun 2008 sebesar Rp 24,078,802,- . Hal ini berarti terjadi kenaikan biaya operasional sebesar Rp 2,974,466,- atau sebesar 14%. Hal ini disebabkan karena premi asuransi untuk program penjaminan dana nasabah yang bertambah.
2. Pada tahun 2008 sebesar Rp 24,078,802,- sedangkan pada tahun 2009 sebesar Rp 27,648,849,-. Hal ini berarti terjadi kenaikan biaya operasional sebesar Rp 3,570,047,- atau sebesar 15%. Hal ini disebabkan karena promosi , sewa dan lain-lainnya meningkat.
3. Pada tahun 2009 sebesar Rp 27,648,849,- sedangkan pada tahun 2010 sebesar Rp 29,175,359,-. Biaya operasional ini mengalami kenaikan sebesar Rp 1,526,510,- atau sebesar 6%. Dikarenakan pembelian alat-alat tulis dan operasional lainnya akan tetapi tidak terlalu tinggi peningkatannya karena hanya operasional yg minim dalam pembiayaannya.

4. Pada tahun 2010 sebesar Rp 29,175,359,- sedangkan pada tahun 2011 sebesar Rp 34.964.410,-. Hal ini berarti mengalami peningkatan sebesar Rp 5,789,051,- atau sebesar 20%. Dikarenakan biaya promosi atau beban untuk hadiah yg cukup besar yg menjadikan peningkatan yg drastis.

Dari uraian diatas, perkembangan biaya operasional Bank Mandiri dapat dilihat dari grafik di bawah ini :



Grafik 4.1

Perkembangan biaya operasional Bank Mandiri periode 2007-2010

Berdasarkan grafik 4.1 diatas, diketahui bahwa perkembangan biaya operasional pada Bank Mandiri dari tahun 2009 dan 2010 mengalami penurunan dan tahun 2011 mengalami peningkatan yang sangat signifikan.

4.2.2. Perkembangan Profitabilitas Bank Mandiri Kantor Wilayah VI Bandung

Agar dapat melihat perkembangan biaya operasional dari Bank Mandiri untuk itu penulis menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Perkembangan Profitabilitas} = \frac{profit\ tahun\ x - profit\ tahun\ x-1}{profit\ tahun x-1}\ x\ 100\%$$

Berikut tabel untuk mengetahui perkembangan biaya operasional pada Bank Mandiri periode 2007-2011:

Tabel 4.2

Perkembangan Profitabilitas Bank Mandiri periode 2007-2011

(dalam rupiah)

Tahun	Profitabilitas	Pertumbuhan Profitabilitas (%)
2007	0.0198	-
2008	0.0225	14%
2009	0.0274	22%
2010	0.0311	14%
2011	0.0347	12%

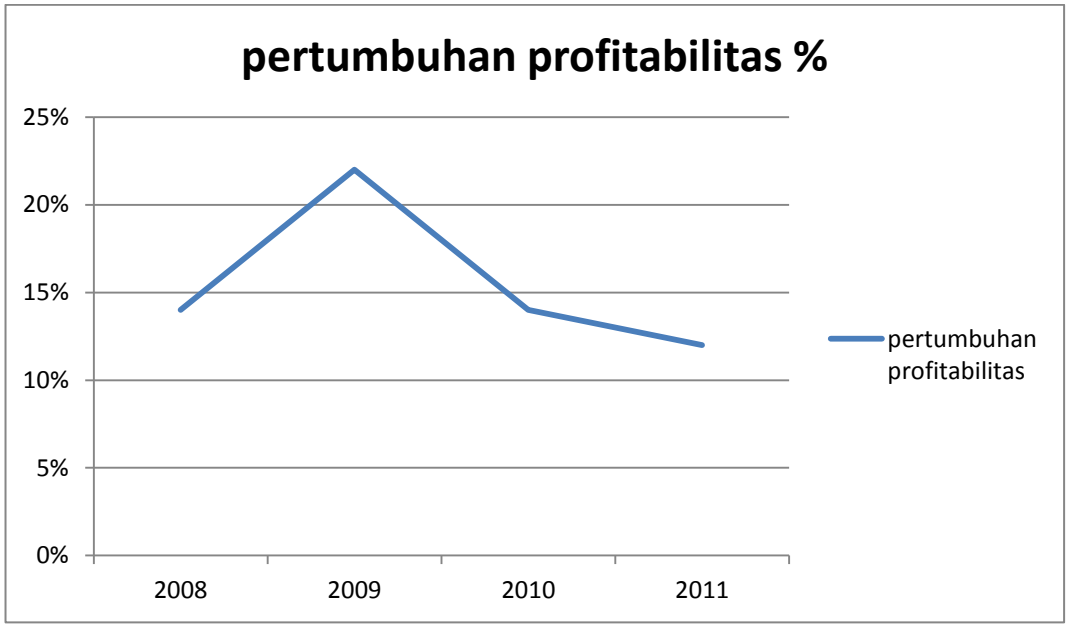
Sumber: Laporan ICMD PT Bank Mandiri (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa perkembangan profitabilitas yang diperoleh Bank Mandiri dari tahun 2007 sampai dengan 2011 mengalami fluktuasi.

1. Pada tahun 2007 sebesar 0.0198 sedangkan 2008 sebesar 0.0225 terjadi peningkatan 14% dikarenakan kredit yang diberikan meningkat.
2. Pada tahun 2008 sebesar 0.0225 sedangkan 2009 sebesar 0.0274 terjadi peningkatan yang cukup besar sekitar 22% yang disebabkan oleh kelebihan pendapatan bunga atas kredit yg diberikan.

3. Pada tahun 2009 sebesar 0.0274 sedangkan tahun 2010 sebesar 0.0311 terjadi penurunan sekitar 14% dikarenakan kredit yg diberikan di tahun 2010 mengalami kemacetan.
4. Pada tahun 2010 sebesar 0.0311 sedangkan tahun 2011 sebesar 0.0347 pada hal ini mengalami penurunan juga sekitar 12% karena kredit yg diberikan dari tahun ke tahun kurang lancar.

Dari uraian diatas, perkembangan biaya operasional Bank Mandiri dapat dilihat dari grafik di bawah ini :



Grafik 4.2

Perkembangan Profitabilitas Bank Mandiri periode 2007-2011

Berdasarkan grafik 4.2 diatas, diketahui bahwa perkembangan profitabilitas pada Bank Mandiri dari tahun 2008 dan 2009 mengalami peningkatan dan tahun 2011 mengalami penurunan yg sangat drastis.

4.3. Analisis Deskriptif

Data yang dikumpul akan disusun, diklasifikasikan, dianalisis dan dievaluasi dan yang terakhir mengambil keputusan atas penelitian tersebut. Hasil pengolahannya adalah :

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Proftabilitas	271.00	60.889	5
biaya operasional	27394351,20	5270192,261	5

Dari 5 tahun rata-rata Profitabilitas Bank Mandiri 2,71 sedangkan rata-rata Biaya Operasional Bank Mandiri 273,943512

4.3.1. Analisis Kuantitatif

1. Analisis Regresi Sederhana

Hasil perhitungan regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-39,441	36,110		-1,092	,355
	biaya operasional	1,133E-005	,000	,981	8,723	,003

a. Dependent Variable: proftabilitas

a. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$Y = -39,441 + 0,0113x$

Dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai a atau konstanta sebesar -39,441 yang mempunyai arti, jika ada peningkatan biaya operasional maka profitabilitas (ROA) sebesar -39,441 dan nilai b

sebesar 0,0133. Karena nilai b bernilai positif, maka menunjukan bahwa hubungan yang searah artinya setiap terjadinya kenaikan biaya operasional maka profitabilitas (ROA) akan mengalami peningkatan sebesar 0,0133 pada Bank Mandiri.

2. Analisis Korelasi

Hasil Perhitungan Korelasi

Correlations

		proftabilitas	biaya operasional
Pearson Correlation	proftabilitas	1,000	,981
	biaya operasional	,981	1,000
Sig. (1-tailed)	proftabilitas	.	,002
	biaya operasional	,002	.
N	proftabilitas	5	5
	biaya operasional	5	5

Dengan demikian korelasi yang didapat sebesar 0,981. Nilai korelasi tersebut bila mengacu pada interpretasi nilai korelasi menunjukan hubungan yang sangat kuat dan berarah positif karena nilai r adalah positif. Artinya, jika ada kenaikan variable independen "x" (biaya operasional) akan menyebabkan variable dependen "y" (profitabilitas) meningkat.

3. Analisis Koefisien Determinasi

Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,981[a]	,962	,949	13.693

a. Predictors: (Constant), biaya operasional

b. Dependent Variable: proftabilitas

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dan SPSS 20,0 diperoleh nilai Kd sebesar 96,2%. Angka tersebut mempunyai arti bahwa sebesar 96,2% biaya operasional dipengaruhi oleh profitabilitas (*Return On Assets)* sedangkan 3,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang tidak diteliti.

4. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji tingkat signifikansinya, maka dilakukan metode pengujian hipotesis uji dua arah dengan taraf nyata α=0,05

H_o : p = 0, artinya biaya operasional tidak mempunya pengaruh terhadap profitabilitas.

H_a : p ≠ 0, artinya biaya operasional mempunyai pengaruh terhadap profitabilitas.

Kemudian t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} dengan kriteria sebagai berikut :

Terima Ho jika : $-t_{½\,\alpha} \leq t_{hitung} \leq t_{½\,\alpha}$

Tolak Ho jika : $-t_{½\,\alpha} > t_{hitung}$ atau $t_{hitung} > t_{½\,\alpha}$

Dimana pada tingkat signifikansi yang dipilih 5% (α = 0,05) karena dinilai cukup ketat untuk mewakili hubungan antara kedua variabel dan merupakan tingkat signifikansi yang umum digunakan dalam penelitian ilmu sosial. Artinya bahwa hipotesis tersebut teruji dikemukakan oleh penulis sebesar 95%.

Penulis menggunakan statistika uji (uji t) dengan maksud untuk menguji signifikansi koefisien korelasi, berikut ini hasil perhitungan SPSS untuk uji hipotesis :

Hasil Perhitungan Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-39,441	36,110		-1,092	,355
	biaya operasional	1,133E-005	,000	,981	8,723	,003

a. Dependent Variable: proftabilitas

Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8,723 dan selanjutnya dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat keyakinan 95%, dengan tingkat kebebasan(*degree of freedom*) (n-2)= 5-2=3 yaitu 1,087. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan kaidah keputusan $_{hitung}$ (8,723) > $_{tabel}$ (1,087) hal ini berarti H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa biaya operasional berpengaruh signifikan terhadap tingkat profitabilitas perusahaan, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.003 yang lebih kecil dari α= 0,05. Sehingga hipotesa yang berbunyi "terhadap pengaruh yang signifikan biaya operasional terhadap profitabilitas perusahaan", telah teruji (dapat diterima) kebenarannya.

Hal ini sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Jopie Jusuf (2008;35) yang menyatakan bahwa bila perusahaan dapat menekan biaya operasional, maka perusahaan akan meningkatkan laba bersi. Demikian juga sebaliknya, bila terjadi pemborosan biaya akan mengakibatkan menurunnya laba.