

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. PT. Bank Mandiri Cabang Dumai

PT. Bank Mandiri Cabang Dumai didirikan berdasarkan perkembangan dan permintaan masyarakat akan bank yang mempunyai kredibilitas yang baik yang dapat melayani masyarakat dalam proses simpan–pinjam. PT. Bank Mandiri Cabang Dumai adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, penyimpanan dana masyarakat serta pinjaman yang beroperasi di daerah Kota Dumai.

PT. Bank Mandiri Cabang Dumai terdiri dari Pimpinan dan beberapa personalia yang bertugas untuk melaksanakan tugas-tugas. Dalam hal ini tugas personalia yang pada prinsipnya dilakukan oleh arahan Pimpinan.

PT. Bank Mandiri Cabang Dumai mempunyai visi, yaitu “Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”. Sedangkan misi PT. Bank Mandiri Cabang Dumai adalah:

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.

3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

B. Bidang Usaha

Bidang usaha dari PT. Bank Mandiri Cabang Dumai adalah :

1. Menjalankan usaha dalam bidang jasa, penyimpanan, deposito, tabungan haji, dan layanan syari'ah.

PT. Bank Mandiri Cabang Dumai menjalankan usaha di bidang jasa, yakni simpan pinjam yang diberikan kepada nasabah, dengan berbagai kemudahan yang diberikan dan dengan suku bunga yang terjangkau.

Selanjutnya juga diberikan fasilitas deposito kepada nasabah dengan beberapa pilihan. Hal ini diberikan kepada nasabah agar nasabah dapat melakukan pilihan deposito yang diinginkannya.

Demikian juga dengan fasilitas tabungan haji bagi nasabah yang sudah mempunyai niat untuk melaksanakan ibadah haji. Dengan berbagai pilihan angsuran yang diberikan kepada nasabah, agar nasabah dapat melakukan pilihan yang sesuai dengan kemampuannya.

2. Menjalankan usaha dalam bidang perkembangan penyaluran Kredit Usaha Kecil (KUK), Perkreditan Usaha Rakyat (KUR), pinjaman modal kerja, pinjaman modal usaha, dan kredit kepemilikan rumah.

PT. Bank Mandiri Cabang Dumai juga menyediakan penyaluran Kredit Usaha Kecil (KUK), seperti penyaluraan kredit untuk pedagang kecil, jualan di pasar, usaha rumah tangga dan sebagainya. Penyaluran kredit ini diberikan dengan fasilitas tersendiri tanpa agunan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya juga fasilitas Kredit Usaha Rakyat (KUR), seperti usaha peternakan, perikanan, pertanian dan sebagainya. Fasilitas kredit ini diberikan kepada nasabah tersebut dengan beberapa kemudahan, seperti bunga ringan, jangka waktu yang panjang dan sebagainya.

PT. Bank Mandiri Cabang Dumai juga menyediakan fasilitas Kredit Modal Kerja (KMK) dan Kredit Modal Usaha (KMU). Fasilitas kredit ini diberikan kepada nasabah yang memiliki usaha atau untuk mengerjakan bangunan, dengan plafon yang cukup tinggi dan dengan jangka waktu yang panjang, sesuai dengan keinginan dari nasabah.

Dalam menerima permintaan dari masyarakat dalam penyediaan kredit bagi masyarakat untuk mendapatkan kredit, maka dokumen yang harus dipersiapkan adalah sebagai berikut.

1. Surat Permohonan Kredit.

Surat Permohonan Kredit, yaitu berupa formulir yang sudah dipersiapkan oleh bank, dan diisi oleh nasabah sesuai dengan plafon yang diinginkan oleh nasabah.

2. Identitas diri seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Identitas diri ini penting karena berhubungan dengan domisili nasabah. Hal ini berguna untuk melakukan survey atau penagihan kepada nasabah. Oleh karena itu memang penting untuk memastikan apakah nasabah tersebut layak diberikan pinjaman atau tidak.

3. Buku Nikah

Buku Nikah ini penting karena berhubungan dengan status nasabah yang bersangkutan. Hal ini membuktikan dan menegaskan bahwa nasabah tersebut sudah mempunyai keluarga dan tempat tinggal yang tetap.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Slip Gaji

Slip Gaji merupakan persyaratan untuk melakukan peminjam pada bank, karena slip gaji ini untuk mengukur seberapa banyak pinjaman yang diberikan dan kesanggupan nasabah dalam membayar angsuran sesuai dengan penghasilan yang diperolehnya.

5. Agunan (Jaminan)

Agunan diperlukan dalam melakukan pinjaman pada bank, adalah untuk memberikan jaminan kepada pihak bank bahwa nasabah memang benar-benar bertanggung jawab terhadap kredit yang diberikan oleh bank, dan apabila nasabah tersebut tidak mampu membayarnya, maka agunan tersebut merupakan jaminan terhadap hutangnya tersebut.

C. Struktur Kepemimpinan PT. Bank Mandiri Cabang Dumai

Struktur kepemimpinan PT. Bank Mandiri Cabang Dumai terdiri dari:

a. Pimpinan

Tugas pimpinan adalah melakukan kontrol dan pengawasan terhadap staf yang bekerja pada bank tersebut, serta melakukan penataan dan pengembangan terhadap bank yang bersangkutan.

b. Wakil Pimpinan

Wakil Pimpinan bertugas mengendalikan kinerja pegawai yang ada pada bank tersebut dan bertugas sebagai wakil pimpinan jika pimpinan berhalangan dalam melakukan tugasnya.

c. Teller

Teller bertugas memberikan pelayanan terhadap nasabah dalam proses transaksi perbankan. Teller bertugas memberikan pelayanan yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik terhadap semua nasabah yang bertransaksi untuk mengambil dan menyimpan yang di bank.

d. *Customer Service (CS)*

Customer Service bertugas memberikan pelayanan kepada nasabah yang akan membuka rekening, serta nasabah yang ingin mengetahui perkembangan transaksinya, dan juga memberikan pelayanan terhadap nasabah yang ingin mengetahui tentang Kartu ATM, Kartu Kredit dan sebagainya.

e. Bagian Kredit

Bagian Kredit pada Bank Mandiri adalah memberikan pelayanan kepada nasabah yang akan mendapatkan fasilitas kredit dari bank. Bagian ini merupakan bagian penting dalam rangka perkembangan dan peningkatan nasabah pada bank yang bersangkutan.

Bagian Kredit juga berupaya untuk mempromosikan dan memasarkan produk-produk yang ada pada bank tersebut, dengan cara memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah agar perkembangan bank tersebut dapat berjalan lancar.

Di sini terlihat bahwa struktur kepemimpinan yang ada pada PT. Bank Mandiri Cabang Dumai tidak terlalu banyak, karena secara operasional telah dilakukan oleh bagian-bagiannya, sedangkan tingkat pimpinan melakukan pengawasan serta melakukan pengurusan dengan pihak yang berada di atasnya secara struktur organisasi.