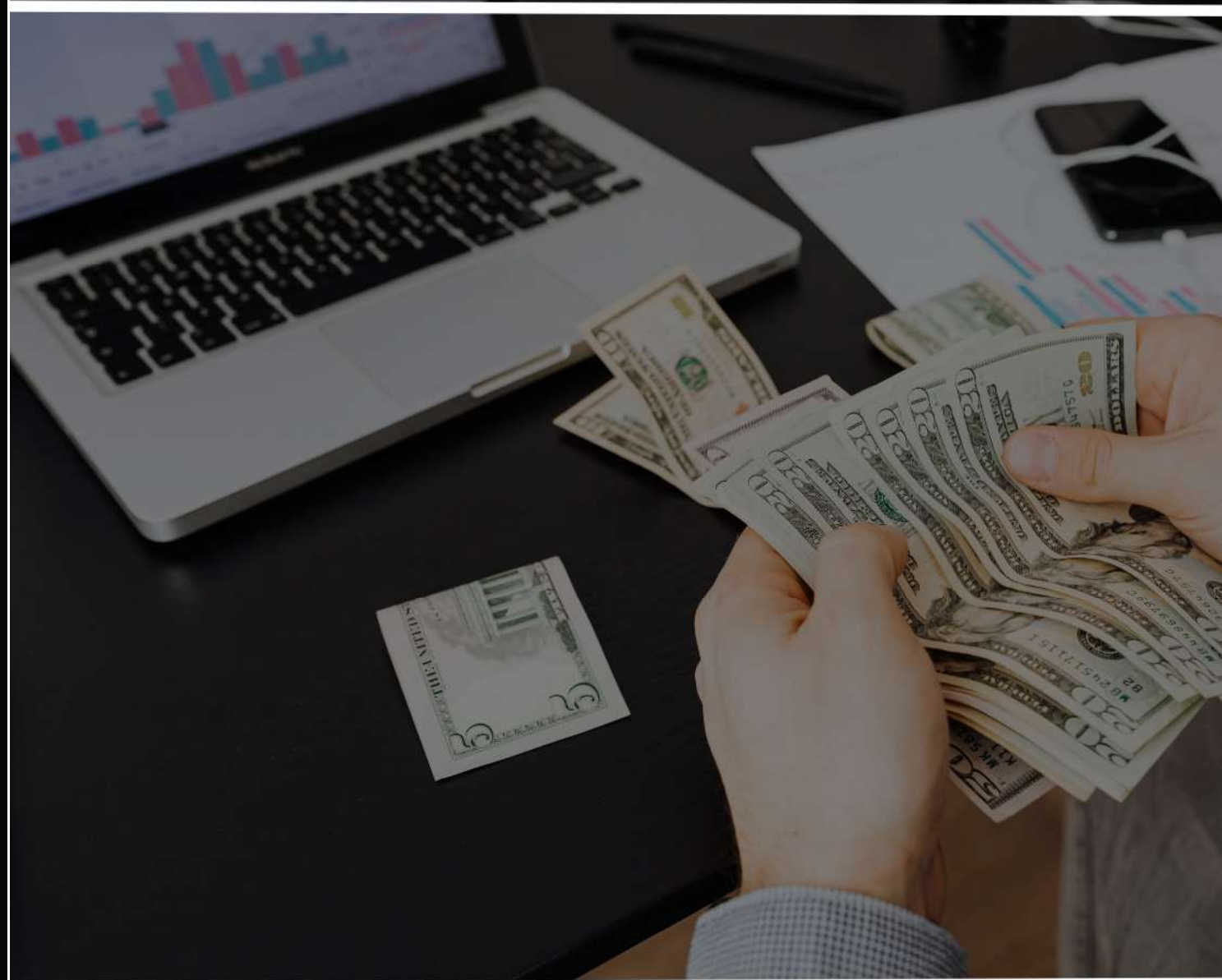


Bank Konvensional



Arnold Sultantio Hutabarat
Edy Safni Rosa
Adudi Wibowo

Bank Konvensional



ISBN 978-623-6323-52-6



KESATUAN
PRESS

KESATUAN
PRESS

Arnold Sultantio Hu
Edy Saf

BANK KONVENSIONAL

Arnold Sultantio Hutabarat

Edy Safni Rosa

Wadudi Wibowo



Bank Konvensional

Oleh:

Arnold Sultantio Hutabarat

Edy Safni Rosa

Wadudi Wibowo

Edisi Pertama

Cetakan 1, Maret 2023

Anggota IKAPI No. 366

Editor : Team Kesatuan Press

Penata Letak : Team Kesatuan Press

ISBN : 978 - 623 - 6323 - 52 - 6



© 2023. Kesatuan Press

Jl. Ranggagading No. 1, Bogor, Jawa Barat

Telp: (0251) 8381112

Faks: (0251) 8319925

e-mail: kesatuanpress@ibik.ac.id

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun, baik secara elektronik maupun mekanis, termasuk tidak terbatas pada memfotokopi, merekam, atau dengan menggunakan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari Penerbit Kesatuan Press.

KATA PENGANTAR

Dengan semakin ketatnya persaingan bagi mahasiswa lulusan baru untuk mencari pekerjaan, terutama bagi individu yang ingin fokus mengembangkan karir di dunia perbankan, maka Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan (IBIK) melalui mata kuliah Praktikum Bank Konvensional memberikan bekal kepada mahasiswa dalam hal pengetahuan di bidang perbankan, khususnya di jajaran Front Office atau Front Liner bank. Posisi Front Liner merupakan posisi yang berhubungan langsung dengan nasabah bank yang terdiri dari Teller, Customer Service, dan Marketing atau sering disebut sebagai Account Officer. Sedangkan untuk jenjang yang lebih tinggi adalah Kepala Cabang, Kepala Operasional, Regional/Area Marketing dan Treasury.

Buku Bank Konvensional ini merupakan buku ajar yang dapat dijadikan acuan dalam rangka pembelajaran bagi mahasiswa yang menekuni bidang Manajemen Keuangan Perbankan. Sumber utama dari modul ini berasal dari berbagai informasi dan praktik yang ada dalam industri perbankan Indonesia, serta peraturan yang telah ditentukan oleh regulator perbankan. Dengan menguasai buku ajar ini, mahasiswa diharapkan akan memiliki kemampuan dan pengetahuan dasar bagaimana menjadi seorang Front Liner di bank.

Terima kasih kepada Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan (IBIK) yang telah memberikan kepercayaan dalam menyusun buku ajar ini. Bahan pengajaran dalam buku ini akan selalu diperbaharui mengingat perkembangan informasi, struktur, dan peraturan regulator perbankan yang dinamis dan terus berkembang. Akhir kata saran dan masukan dari berbagai pihak akan sangat bermanfaat dalam menyempurnakan buku ajar ini.

Bogor, Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1. OPERASIONAL BANK	
A. Ruang Lingkup Bank	1
B. Struktur Operasional Bank.....	1
C. Soal Latihan	3
D. Soal Diskusi	3
BAB 2. SERVICE QUALITY	
A. Tujuan Service Quality	5
B. Menghadapi Customer	7
C. Soal Latihan dan Diskusi	8
D. Simulasi Peran	9
BAB 3. CUSTOMER SERVICE	
A. Tugas dan Tanggung Jawab.....	11
B. Rules of Service	11
C. Customer Information File (CIF).....	12
D. Simulasi Pembuatan CIF dan Pembukaan Rekening.....	14
E. Cek (Cheque)	16
F. Bilyet Giro	21
G. Verifikasi Cek dan Bilyet Giro	25
H. Simulasi Cek dan Bilyet Giro	27
I. Soal Diskusi	28
BAB 4. TELLER DAN KEPALA OPERASIONAL	
A. Tugas dan Tanggung Jawab.....	29

B. Rules of Service	30
C. Transaksi Setoran, Tarikan, dan Pemindah Bukuan	30
D. RTGS dan Sistem Kliring Nasional	31
E. Simulasi Transaksi Setoran, Tarikan, dan Pemindah Bukuan	32
F. Bank Note (BN) Valuta Asing	32
G. Simulasi Pengenalan Bank Note Asli	33
H. Simulasi Teknik Penghitungan Uang Manual	34
I. Soal Diskusi	36
 BAB 5. MARKETING FUNDING	
A. Pendanaan (Funding)	37
B. Tabungan, Giro, dan Deposito	38
C. Obligasi	38
D. Reksa Dana	40
E. Soal Latihan	41
F. Soal Diskusi	42
G. Simulasi Peran	42
 BAB 6. MARKETING LENDING	
A. Pembiayaan (Lending)	45
B. Kredit Perbankan	45
C. Analisis 5C dan 3R	47
D. Analisis Neraca	50
E. Analisis Laporan Laba-Rugi	52
F. Analisis Rasio	53
G. Analisis Vertical dan Horizontal	54
H. Analisis-Analisis Lainnya	56
I. Soal Latihan	57
J. Soal Diskusi	58
 BAB 7. TREASURY DAN VALUTA ASING	
A. Treasury Perbankan	59
B. Valuta Asing	59
C. Foreign Exchange (Forex)	60

D. Soal Latihan	63
E. Soal Diskusi	63
F. Simulasi Peran	64
 BAB 8. SETTLEMENT DAN REMITTANCE	
A. Ruang Lingkup.....	65
B. SWIFT.....	66
C. Remittance	69
D. Soal Latihan dan Diskusi	73
 DAFTAR PUSTAKA.....	
	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1. Bentuk Neraca.....	50
TABEL 2. Contoh Laporan Laba-Rugi	52
TABEL 3. Contoh Analisis Vertical.....	55
TABEL 4. Contoh Analisis Horizontal.....	56
TABEL 5. Kurs Valuta Asing.....	61
TABEL 6. Transfer dan Remittance	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 1. Operasional Bank.....	2
GAMBAR 2. Metode LAST	7
GAMBAR 3. Formulir Pembukaan Rekening	15
GAMBAR 4. Cek (<i>Cheque</i>)	16
GAMBAR 5. Cek Atas Nama	17
GAMBAR 6. Cek Atas Unjuk.....	18
GAMBAR 7. Cek Silang	18
GAMBAR 8. Cek Silang Khusus	19
GAMBAR 9. Cek Perhitungan.....	19
GAMBAR 10. Tenggang Waktu Cek	20
GAMBAR 11. Bilyet Giro	22
GAMBAR 12. Aturan Penulisan Bilyet Giro.....	22
GAMBAR 13. Tenggang Waktu Bilyet Giro.....	23
GAMBAR 14. Koreksi Bilyet Giro.....	24
GAMBAR 15. Koreksi Bilyet Giro Yang Salah	24
GAMBAR 16. Bank Note Valuta Asing	32
GAMBAR 17. Bank Note US. Dollar (Tampak Depan).....	34
GAMBAR 18. Bank Note US. Dollar (Tampak Belakang)	34
GAMBAR 19. Teknik Menghitung Uang 3 Jari	35
GAMBAR 20. Fungsi Bank	37
GAMBAR 21. Alur Reksa Dana	40
GAMBAR 22. Reksa Dana Terbuka	40
GAMBAR 23. Alur Pengajuan Kredit di Bank	47
GAMBAR 24. Waktu Dunia (<i>World Time</i>)	66
GAMBAR 25. Message Type (MT).....	68
GAMBAR 26. Alur Remittance Ke Luar Negeri.....	69
GAMBAR 27. Alur Remittance Ke Dalam Negeri.....	70
GAMBAR 28. Alur Remittance <i>Full Amount</i>	71
GAMBAR 29. Alur Remittance <i>Share</i>	72
GAMBAR 30. Alur Remittance <i>Beneficiary</i>	72

BAB 1

OPERASIONAL BANK

A. Ruang Lingkup Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU Republik Indonesia No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas UU Republik Indonesia No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan).

Bank Umum terbagi atas 2 (dua), yang pertama adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional, atau disebut sebagai Bank Umum Konvensional (BUK). Bentuk bank umum kedua adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, atau sering disebut Bank Umum Syariah (BUS). Walaupun memiliki prinsip yang berbeda, namun BUK dan BUS memiliki struktur organisasi yang kurang lebih sama, produk yang pada dasarnya sama (tabungan, giro, dll.), dan juga menawarkan jasa (*services*).

B. Struktur Operasional Bank

Operasional bank terbagi atas 3 (tiga) bagian utama, yaitu:

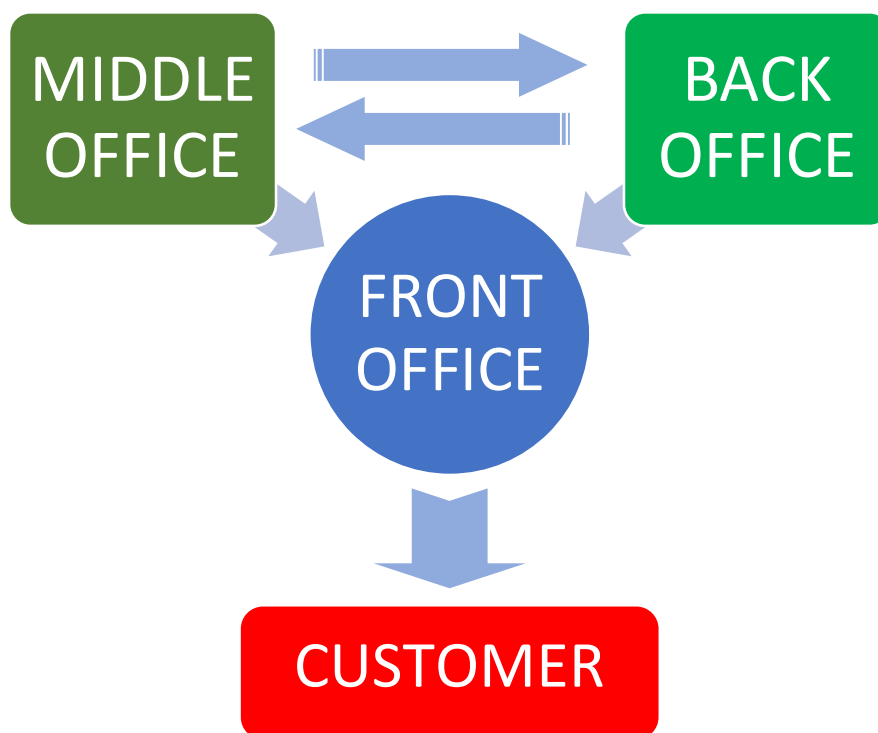
- 1) Front Office
- 2) Middle Office (atau Middle-Back Office)
- 3) Back Office

Front Office atau sering disebut dengan Frontliner adalah lini terdepan dalam organisasi bank yang berinteraksi langsung dengan nasabah dan klien. Divisi, unit kerja, dan posisi yang termasuk ke dalam Front Office adalah Teller, Customer Service, Kepala Operasional Kantor Cabang, Manager Kantor Cabang, Marketing, dan Treasury. Front Office merupakan ujung tombak bank untuk memperoleh pendapatan (*income*).

Middle Office atau sering disebut sebagai Middle-Back Office adalah lini tengah dalam organisasi bank yang memiliki fungsi memberi dukungan bagi Front Office dalam bentuk

operasional, informasi atau data, teknologi, analisis, dan risiko. Divisi, unit kerja, dan posisi yang termasuk ke dalam Middle Office antara lain Risk, Compliance, IT, Settlement, Business Support, Credit Support, dan Financial Support. Setiap bank mungkin memiliki bagian Middle Office yang berbeda, namun pada dasarnya fungsi utama dari Middle Office selain menyediakan dukungan adalah memastikan Front Office tidak melanggar aturan, baik aturan internal maupun aturan regulator atau dengan kata lain melakukan mitigasi risiko. Middle Office umumnya tidak berinteraksi langsung dengan nasabah, namun ada beberapa unit kerja yang dapat berinteraksi, seperti Credit Support.

Back Office atau sering disebut dengan bagian *operation* adalah lini belakang dalam organisasi bank yang memiliki fungsi penyelesaian operasional, pemeliharaan infrastruktur, urusan internal bank, penyimpanan data, dan sebagainya. Divisi, unit kerja, dan posisi yang termasuk ke dalam Back Office antara lain Risk, Compliance, IT, Settlement, Human Capital atau HRD, Accounting, General Affair, dan bagian-bagian lain yang tidak akan berinteraksi langsung dengan nasabah.



Gambar 1. Operasional Bank

C. Soal Latihan

1. Jelaskan yang dimaksud dengan Bank Umum Konvensional (BUK) dan Bank Umum Syariah (BUS)!
2. Jika produk dasar BUK dan BUS sama, dari sisi apa yang membedakan antara keduanya? Jelaskan dan beri contoh!
3. Apakah fungsi Front Office, Middle Office, dan Back Office dalam bank? Jelaskan!
4. Mengapa Middle Office dan Back Office jarang atau tidak berhubungan langsung dengan nasabah? Jelaskan!
5. Selain BUK dan BUS, Bank Indonesia juga mengkategorikan Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Jelaskan perbedaannya!

D. Soal Diskusi

1. Bank memiliki nasabah (*customer*), dan bank juga memiliki klien (*client*). Menurut anda siapa yang berinteraksi atau berhubungan langsung dengan klien? Jelaskan!
2. Front Office, Middle Office, dan Back Office di bank, bagian operasional apa yang memiliki risiko paling tinggi? Jelaskan pendapat anda dan sertakan contoh risikonya!

DAFTAR PUSTAKA

Andrianto, Fatihuddin, D., dan Firmansyah, A. 2019. *Manajemen Bank*. Indonesia: Penerbit Qiara Media.

Hutabarat, A. S. 2018. *Manajemen Treasury: Modul Bahan Ajar*. Bogor: Kesatuan Press.

Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang terkait dengan ketentuan operasional perbankan (sampai dengan April 2022).¹

Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Bank Indonesia yang terkait dengan ketentuan operasional perbankan (sampai dengan April 2022).¹

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang terkait dengan ketentuan operasional perbankan (sampai dengan April 2022).¹

Raharjo, B., Muanas, dan Marlina, T. 2019. *Sistem Operasional Praktikum Bank Mini: Modul Bahan Ajar*. Bogor: Kesatuan Press.

Sumartik dan Hariasih, M. 2018. *Manajemen Perbankan: Buku Ajar*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

SWIFT Standards. 2021. <https://www.swift.com/standards>.

Valerie, A., dkk. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

¹ Untuk sumber/referensi ini, dikarenakan peraturan regulator dapat berubah setiap saat, maka materi Bank Konvensional harus disesuaikan dengan peraturan regulator terbaru.