

BAB III

ANALISA SISTEM BERJALAN

3.1. Tinjauan Institusi / Perusahaan

Visa Master Card Operation Department di *Electronic Channel Operations Group* pada Bank Mandiri adalah *Department* yang bergerak dan membantu penyelesaian transaksi *Visa Master* baik kartu kredit maupun kartu debit. Pada unit *Settlement* khususnya pengelolaan kearsipan pada dokumen permintaan *posting* masih menggunakan *worksheet* yang diolah pada program *Microsoft Excel*. Penulis menganalisa bahwasanya pengolahan database tersebut masih kurang efektif dan efisien karena masih terlalu banyak mengingat data sehingga pada saat pencarian data masih terjadi *Human error*.

3.1.1. Sejarah Institusi / Perusahaan

Sesuai arahan direktur utama Bank Mandiri Bapak Budi G. Sadikin agar operasional *back end* terkait *Visa Master Debit Card* dan *Credit Card* disatukan dalam satu unit operasional. Maka pertanggal 2 Januari 2015 terbentuklah *CDO Department* yang merupakan peleburan dari 3 fungsi Grup. *Card Operation Department* kini berubah nama menjadi *Visa Master CDO Department*

Kini *Department Visa Master Card Operation* menjadi bagian dari *Group Electronic Channel Operation* pada Bank Mandiri yang dibawah langsung oleh Deputy President Director dalam struktur organisasi Bank Mandiri.

Kaitannya dengan perusahaan Bank Mandiri, *Department* ini dibentuk untuk mendukung internal organisasi terutama pada *Electronic Channel*

Operation Group disingkat ECO Grup. Menyediakan layanan operasional *back end* secara *end to end* atas transaksi *on us, off us issuer acquirer credit card* dan *debit card*.

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 milik 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 Bumi Daya didirikan melalui suatu proses panjang yang bermula dari nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda *De Nationale Handelsbank NV*, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964, *Chartered Bank* (sebelumnya adalah bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi bank tersebut. Pada tahun 1965, Bank Umum Negara digabungkan ke dalam Bank Negara Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV. Kemudian pada tahun 1968, Bank Negara Indonesia Unit IV beralih menjadi Bank Bumi Daya.

Bank Dagang Negara merupakan salah satu bank tertua di Indonesia. sebelumnya Bank Dagang Negara dikenal sebagai *Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij* yang didirikan di Batavia (Jakarta) pada tahun 1357. Kemudian pada tahun 1949 namanya berubah menjadi *Escomptobank NV*. Selanjutnya, pada tahun 1960 *Escomptobank* dinasionalisasi dan berubah nama

menjadi Bank Dagang Negara, sebuah bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Sejarah Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) berawal dari perusahaan dagang Belanda *N.V Nederlandsche Handels Maatschappij* yang didirikan pada tahun 1824 dan mengembangkan kegiatannya di sektor perbankan pada tahun 1870. Pemerintah Indonesia menasionalisasi perusahaan ini pada tahun 1960, dan selanjutnya pada tahun 1965 perusahaan bergabung dengan Bank Negara Indonesia menjadi Bank Negara Indonesia Unit II. Pada tahun 1968 Bank Negara Indonesia Unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Ekspor-impor, yang akhirnya menjadi Bank Exim, bank pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor.

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) berawal dari Bank Industri Negara (BIN), sebuah bank industri yang didirikan pada tahun 1951. Misi Bank Industri Negara adalah mendukung pengembangan sektor-sektor ekonomi tertentu khususnya perkebunan, industri dan pertambangan. Bapindo dibentuk sebagai Bank Milik Negara pada tahun 1960 dan BIN kemudian bergabung dengan Bank Bapindo. Pada tahun 1970, Bapindo ditugaskan untuk membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi dan pariwisata.

Merger keempat Bank merupakan masalah yang paling kompleks dari kasus *merger* yang pernah dialami beberapa perusahaan di Indonesia. Dari empat Bank dengan market yang cukup kuat, karyawan yang cukup banyak, dengan basis teknologi yang berbeda antara satu *legacy* dengan lainnya, *merger* membawa perubahan yang sangat mendasar dalam merestrukturisasi organisasi

Bank Mandiri yang baru. Bank Mandiri adalah salah satu Bank terkemuka di Indonesia yang memberikan pelayanan kepada nasabah yang meliputi segmen usaha *Corporate, Commercial, Micro & Retail, Consumer Finance dan Treasury*. Bank Mandiri juga menawarkan jasa dan layanan pasar modal, perbankan syariah dan asuransi melalui *Sekuritas, Bank Syariah Mandiri dan AXA Mandiri*.

Setelah selesainya proses *merger*, Bank Mandiri kemudian memulai proses konsolidasi. Diantaranya menutup 94 kantor cabang yang saling tumpang tindih dan mengurangi jumlah pegawai dari 26.000 menjadi 17.620 orang. Selanjutnya diikuti dengan peluncuran single brand diseluruh jaringan melalui iklan dan promosi.

Salah satu pencapaian penting PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Adalah penggantian secara menyeluruh *platform* teknologi. Bank Mandiri mewarisi sembilan sistem perbankan keempat *legacy* bank. Setelah investasi awal untuk konsolidasi sistem yang berbeda tersebut, lalu mulai melaksanakan program penggantian *platform* yang berlangsung selama tiga tahun dengan investasi USD 200 juta, dimana program pengganti tersebut difokuskan untuk kegiatan *consumer banking* pada saat ini, infrastruktur teknologi informasi Bank Mandiri sudah mampu memfasilitasi *straight through processing* dan *interface* yang seragam untuk nasabah.

Nasabah *Corporate* Bank Mandiri merupakan penggerak utama perekonomian Indonesia. Berdasarkan sektor usaha, nasabah Bank Mandiri bergerak dibidang usaha yang sangat beragam khususnya makanan dan minuman, pertanian, konstruksi, kimia dan tekstil. Persetujuan kredit dan pengawasan

dilaksanakan dengan prinsip “four eyes” dimana persetujuan kredit dipisahkan dari kegiatan pemasaran dan bisnis unit PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Sejak berdirinya, Bank Mandiri telah bekerja keras untuk menciptakan tim manajemen yang kuat dan professional 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 eksekutif tertinggi adalah Dewan Direksi yang dipimpin oleh Direktur Utama. Dewan Direksi Bank Mandiri 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 Bank Mandiri atas penerapan GCG dengan memberikan Corporate Governance Award untuk katagori Best Overall for Corporate Governance in Indonesia dan Best for Disclosure and transparency.

Dengan kinerja keuangan yang semakin membaik dan keberhasilan berbagai program transformasi bisnis dalam beberapa tahun terakhir, Bank Mandiri bertekad untuk memasuki tahapan strategis menjadi salah satu Bank terkemuka di kawasan regional Asia Tenggara (Regional Champion Bank). Visi strategis tersebut diawali dengan tahapan mengembangkan kekuatan di semua segmen nasabah untuk menjadi universal bank yang mendominasi pasar perbankan domestik (Domestic Power House), dengan fokus kepada pertumbuhan segmen *consumer* dan *commercial*. Dengan menguasai pasar Indonesia sebagai

fastest growing market di Asia Tenggara, Bank Mandiri berada dalam posisi lebih menguntungkan dibandingkan dengan pesaing-pesaing regional.

Bank Mandiri bertekad untuk memberikan keprimaan dalam layanan perbankan dan memberikan solusi keuangan yang sangat luas dalam investasi dan produk syariah, serta bancassurance untuk nasabah korporat, komersial, small business dan micro business selain nasabah individual Bank Mandiri. Tekad Bank Mandiri tersebut telah diakui dan dihargai sebagai peringkat pertama dalam Banking Service Excellence Award 2007 oleh Majalah Infobank.

Bank Mandiri saat ini memiliki aset diatas Rp 319 triliun memperkerjakan 21.079 karyawan dengan 1000 kantor cabang dan 6 kantor cabang di luar negeri yaitu Grand Canyon, Cook Island, Singapore, Hongkong, serta satu subsidiary di London, UK dan Bank Mandiri Europe Limited (BMEL). Jaringan distribusi Bank Mandiri termasuk 3,186 ATMs, 7,051 ATMs in the LINK Network and 12,663 ATM Bersama Networks, and Electronic Data Capture (EDC) kurang lebih 25,254 di seluruh Indonesia dan electronic channels yang meliputi internet Banking, SMS Banking dan Call Centre 14000.

Kini, Bank Mandiri menjadi penerus suatu tradisi layanan jasa perbankan keuangan yang telah berpengalaman selama kurang lebih dari 140 tahun. Masing-masing ke empat bank yang bergabung telah memainkan peranan penting dalam pembangunan ekonomi. Pada tanggal 14 Juli 2003, pemerintah Indonesia melakukan divestasi sebesar 20% atas kepemilikan saham di Bank Mandiri melalui penawaran umum perdana (IPO). Selanjutnya pada tanggal 11 Maret 2004 pemerintah Indonesia melakukan divestasi lanjutan atas 10% kepemilikan di Bank Mandiri.

Bank Mandiri saat ini merupakan bank terbesar di Indonesia dalam jumlah aktiva, kredit dan dana pihak ketiga. Total aktiva per 31 Desember 2005 sebesar Rp. 254,3 triliun (USD 25,9 miliar) dengan pangsa pasar sebesar 18,0% dari total aktiva perbankan di Indonesia. Jumlah dana pihak ketiga Bank Mandiri sebesar Rp. 199,0 triliun atau sama dengan 17,6% dari total dana pihak ketiga secara nasional, dimana jumlah tabungan merupakan 16% dari total tabungan secara nasional, dimana jumlah tabungan secara nasional. Begitu pula dengan pangsa pasar deposito berjangka sebesar 19,1% dari total deposito berjangka di Indonesia. Selama tahun 2005, pertumbuhan dana pihak ketiga Bank Mandiri sebesar 5,8% sementara pertumbuhan kredit sebesar 13,3%. Bank Mandiri memiliki struktur permodalan yang kokoh dengan Rasio Kecukupan Modal (Capital Adequacy Ratio-CAR) sebesar 23,7% pada akhir tahun 2005, jauh diatas ketentuan minimum Bank Indonesia sebesar 8%.

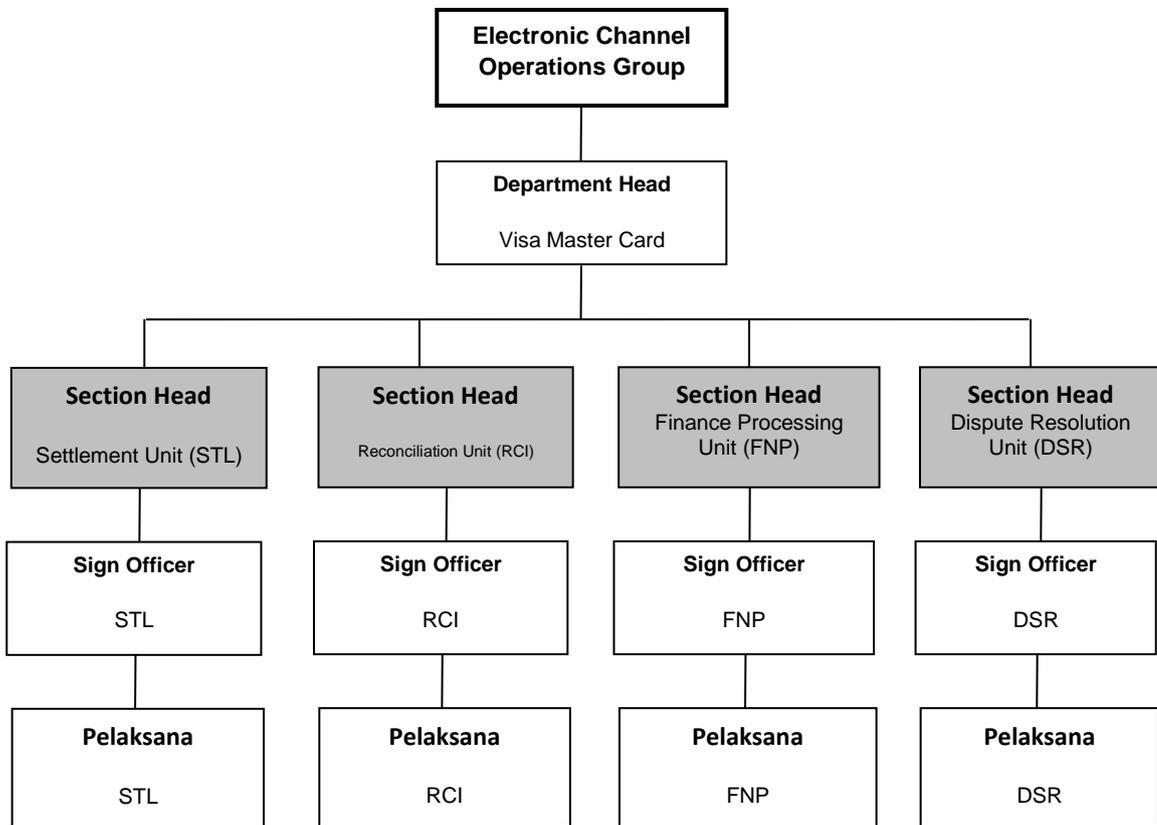
Saat ini Bank Mandiri sedang dalam posisi yang dikatakan sudah “mapan” dalam menjalankan dan menciptakan segala program maupun inovasi baru. Terbukti seiring dengan perkembangan ekonomi di Indonesia, Bank Mandiri juga mengalami beberapa perubahan yang tentunya semakin baik.

3.1.2. Struktur Organisasi dan Fungsi

1. Struktur Organisasi

Visa Master Card Operation Departement merupakan bagian dari *Electronic Channel Operations Group* yang dipimpin oleh yang membawahi empat bagian pelaksana harian, setiap struktur dalam organisasi mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing bertujuan untuk menjalankan suatu usaha dan juga

untuk mengetahui tugas maupun tanggung jawab dari tiap bagian dalam struktur tersebut.



Gambar III.1

Struktur Organisasi Visa Master Card Operations Departement

Sumber : *Department Visa Master Card Operation, PT. Bank Mandiri Persero Tbk.*

2. Fungsi Organisasi

Secara umum tugas dan fungsi organisasi personil yang ada pada *Visa Master Card Operation Departement* adalah sebagai berikut:

1. *Departement Head*

- a. Menetapkan kebijakan operasional *VMCDO Departement*.

- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan jalannya Departement.

2. *Settlement Unit (STL)*

- a. *Section Head* : Memastikan fungsi internal control, mitigasi risiko dan penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) telah dijalankan. Mengkoordinasikan dan melaksanakan seluruh kegiatan pembukuan manual terkait dengan transaksi VISA/ MasterCard, termasuk di dalamnya monitoring atas pelaksanaan *settlement* transaksi yaitu kesesuaian antara permintaan unit pengelola transaksi dengan *posting* pada *core system*.
- b. *Sign Officer* : Mengkoordinasikan dan melaksanakan seluruh kegiatan pembukuan manual terkait dengan transaksi VISA/ MasterCard, termasuk di dalamnya monitoring atas pelaksanaan *settlement* transaksi yaitu kesesuaian antara permintaan unit pengelola transaksi dengan *posting* pada *core system*.
- c. Pelaksana : Melaksanakan seluruh kegiatan pembukuan manual terkait dengan transaksi VISA/ MasterCard pada system SADPS dan MICS Mencetak report hasil pembukuan / *posting* SADPS dan MICS setiap Hari Membuat rekapitulasi seluruh transaksi *posting* SADPS (Buku Besar) setiap hari, Melakukan filing dokumen hasil *posting*

3. *Reconciliation Unit (RCI)*

Melakukan rekonsiliasi dan investigasi laporan transaksi Mandiri *Integrated Cards System (MICS)* dan BDS serta Sistem Administrasi Data *Posting & Settlement (SADPS)* dengan dokumen pendukung *posting*

sebagai bagian dari proses Post Transaction Control (PTC) terkait transaksi VISA/ Master Card serta melakukan penyusunan reporting.

4. *Finance and Processing Unit (FNP)*

Melakukan proses permintaan pembukuan transaksi pemegang Mandiri Kartu Kredit maupun *Acquiring Business*, baik yang terkait dengan program Aktivasi maupun koreksi transaksi kartu kredit, penyelesaian Komplain, pembayaran kepada merchant dan pembukuan MDR, *Auto Installment* dan *transaksi E-Commerce*.

5. *Dispute Resolution Unit*

Mengkoordinasikan dan memonitor seluruh proses kegiatan untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan transaksi dispute berdasarkan ketentuan *Visa Master Card International*, terhadap setiap produk yang berhubungan dengan bisnis *Issuing* dan *Acquiring* kartu kredit dan kartu debit.

3.2. Proses Bisnis Sistem

Proses pengarsipan dokumen *posting* transaksi pada *Department Visa Master Card Operation* yang khususnya di jalankan pada unit *Settlement* bermula sejak diterimanya dokumen *posting* berupa *form posting* atau yang disebut dengan *request posting TC (Transaction Code)*, *Posting TC Payment* dan *Posting GL to GL* atau transaksi buku besar melalui sistem *MICS* dan *SADPS*. *Form-form posting* tersebut berisikan lapiran Memo/Nota yang didalamnya berisikan sejumlah transaksi yang telah diolah sebelumnya oleh unit-unit yang ada di dalam *VMCDO Department* dan ada juga yang berasal dari luar *Department VMCDO*

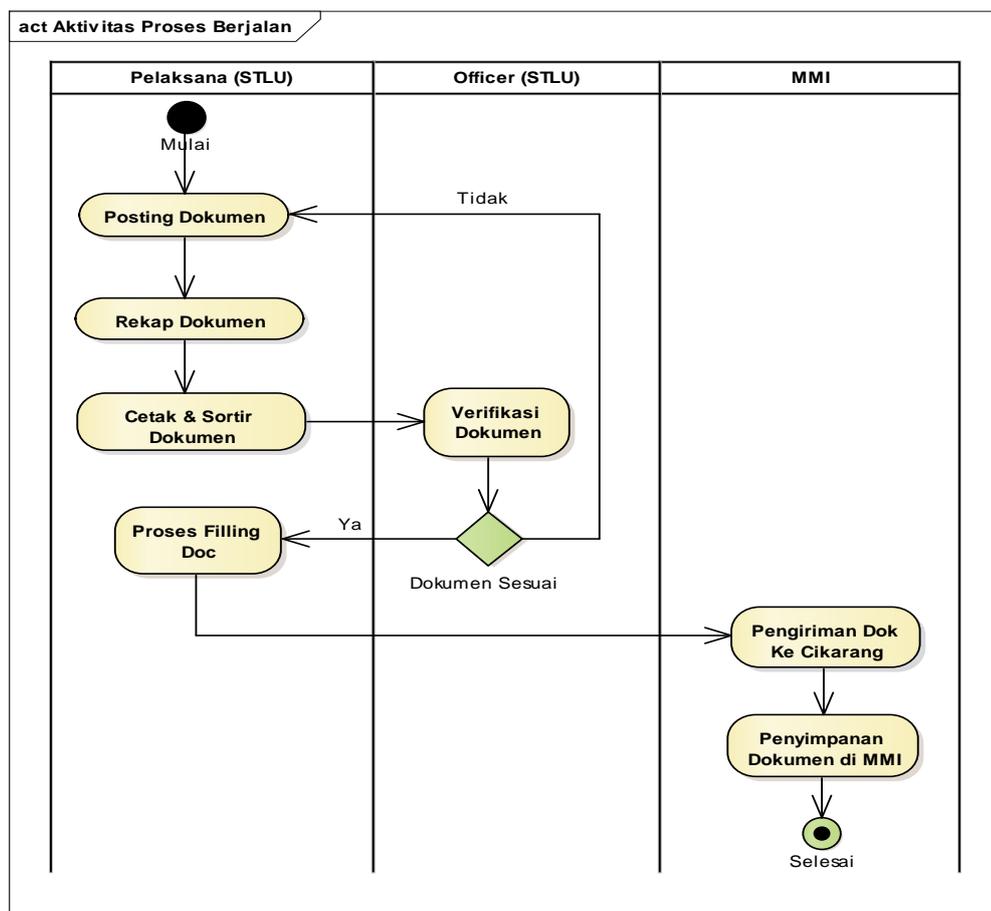
itu sendiri. *Form* permintaan *posting* tersebut kemudian di *posting* kedalam sistem MICS ataupun SADPS, sesuai dengan request yang diminta oleh unit pengirim.

Setiap harinya setelah semua permintaan selesai di proses, *form-form posting* tersebut direkap kedalam File Excel dan masih dilakukan secara manual oleh pelaksana *Unit Settlement*. Dan keesokan harinya dilakukan penarikan data transaksi hasil *posting* yang kemudian di cetak menggunakan media *Continous paper* yang datanya di ambil dari server khusus setelah melalui proses *Batching*. Hasil cetakan ini kemudian di sortir dan di split untuk dilampirkan kedalam *form-form* permintaan *posting* tersebut, untuk selanjutnya diserahkan kepada Officer/Section Head untuk di verifikasi. Proses verifikasi ini sebagai fungsi control unit *settlement* untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan yang dilakukan semua data yang sudah di *posting* sudah sesuai dengan *request* dari unit pemohon *posting*. Dan apabila terjadi kesalahan *posting* maka unit *settlement* akan melakukan investigasi dan koreksi transaksi, lalu *memposting* ulang dengan data transaksi yang sesuai.

Setelah proses verifikasi selesai, selanjutnya masuk ke tahapan filing dokumen. *Form-form* permintaan *posting* yang sudah dilampirkan hasil cetakannya tersebut kemudian di jilid menjadi satu setiap harinya (di jilid per tanggal), untuk kemudian di simpan ke dalam kardus yang dikirimkan langsung oleh pihak ketiga (MMI) dan di susun berdasarkan bulan. Kardus-kardus ini disimpan terlebih dahulu di gudang penyimpanan sementara yang setelah enam bulan kemudian akan dikirim ke tempat penyimpanan yang berlokasi di cikarang. Proses pengiriman barang tersebut menggunakan jasa pihak ketiga yaitu (MMI). Dan kemudian MMI akan melakukan penyimpanan yang sudah sangat terorganisir

dan sebagai tanda bukti pengiriman MMI aka menyerahkan *form* serah terima barang dengan *Visa Master Card Operation Department* melalui *Unit Settlement*.

Berikut ini adalah activity diagram proses penyimpanan dokumen permintaan *posting* pada *Unit Settlement*, *Visa Master Card* Opertaion *Department*.



Gambar III.2

Activity Diagram* Prosedur Penyimpanan Dokumen *Posting

3.3. Spesifikasi Dokumen Sistem Berjalan

Spesifikasi sistem berjalan merupakan pembahasan mengenai bentuk dari dokumen – dokumen sistem berjalan yang mempunyai pemahaman dalam proses penyimpanan dokumen *posting*.

Spesifikasi sistem berjalan tersebut terdiri dari dokumen masukan (*input*) dan dokumen keluaran (*output*) yang dilakukan oleh Unit STL dalam proses penyimpanan dokumen yang telah di *posting*, dokumen masukan (*input*) adalah bentuk masukan yang berupa dokumen permintaan *posting* hasil olahan dari unit lain di VM Card Operation *Department*, sebagai dasar dilakukannya pencatatan transaksi atau rekening koran kedalam kartu nasabah, yang dapat menghasilkan keluaran (*output*) yang akan dicetak untuk dilakukan filing dokumen pada H+1 *posting*.

Yang termasuk dokumen dalam sistem penyimpanan dokumen *Posting* adalah sebagai berikut:

1. Spesifikasi Bentuk Dokumen Masukan
 - a. Nama Dokumen : *Form Permintaan Posting*
 - Fungsi : *Permintaan posting*
 - Sumber : *Unit Departement*
 - Tujuan : *Unit Settlement*
 - Media : *Kertas*
 - Jumlah : *1 Lembar*
 - Frekuensi : *Setiap permintaan posting*
 - Bentuk : *Lampiran A.1*

2. Spesifikasi Bentuk Dokumen Keluaran

- c. Nama Dokumen : *Form Pengiriman Dokumen*
- Fungsi : Surat pengantar untuk mengirim dokumen ke pihak ketiga
- Sumber : *Unit STL*
- Tujuan : *Unit Departement*
- Media : Kertas
- Jumlah : 1 Lembar
- Frekuensi : Setiap pengiriman dokumen
- Bentuk : Lampiran B.1